



CROISIÈRE DE 8 JOURS / 7 NUITS - RÉF. POP

De Porto vers l'Espagne La vallée du Douro (Portugal) et Salamanque (Espagne)

PORTO - REGUA - VEGA DE TERRON - BARCA D'ALVA - FERRADOSA - PINHAO - PORTO

Le Portugal et l'Espagne vous dévoileront leurs trésors tout au long d'une unique croisière au fil du Douro. Partez à la découverte de Porto, une ville pleine de charme où l'ancien se conjugue parfaitement avec le moderne, cosmopolite et intimiste à la fois. Vous visiterez la charmante cité de Lamego dont les paysages de collines verdoyantes offrent un dépaysement singulier. Vous pourrez également découvrir Guimaraes et ses histoires passionnantes qui se reflètent à travers les multiples monuments et bâtiments historiques qu'elle abrite.

Coup de Coeur : Lamego(1) et le sanctuaire Nossa Senhora dos Remedios



Les temps forts

- Découverte complète de la vallée du Douro
- LES INCONTOURNABLES :
- Porto Un voyage à travers le temps
- Vila Réal(1) et les jardins à la française du manoir Solar de Mateus
- Salamanque(1) et sa prestigieuse université, l'une des plus anciennes d'Europe
- Guimarães(1) et son cœur médiéval



PROGRAMME DE LA CROISIÈRE (8 JOURS / 7 NUITS)



Jour 1: France - PORTO

Vol(2) depuis la France vers Porto. Transfert au port(2) et embarquement à 17h. Présentation de l'équipage et cocktail de bienvenue. **Excursion : Porto "by night".** Lors d'un tour panoramique en autocar, vous découvrirez l'une des plus anciennes villes d'Europe, classée au patrimoine mondial de l'UNESCO. Les épopées maritimes l'ont ouverte sur le monde et l'ont peu à peu métamorphosée. Aujourd'hui, la ville dévoile l'éclat de sa splendeur passée, vous apercevrez notamment la gare de Sao Bento, célèbre pour ses azulejos. Escale de nuit.



Jour 2: PORTO - REGUA

Le matin, excursion:

Porto. Départ en autocar pour la visite guidée de Porto. Vous visiterez le palais de la Bourse où vous verrez la salle dorée couverte de feuille d'or et le salon mauresque inspiré de l'Alhambra, puis l'église Sao Francisco, un chef-d'œuvre gothique et baroque. En fin de visite, vous rejoindrez l'une des fameuses caves à vins de la ville pour une dégustation.

Après-midi en navigation. Vous voguerez dans la vallée du Douro. Bordé de vignes sur près de 200 km, le fleuve d'or se dévoile aux voyageurs et arbore une nature sauvage et préservée. Pour apprivoiser le fleuve, des barrages et écluses calment son cours. Vous passerez la gigantesque écluse de Carrapatello la plus haute d'Europe avec 35 m de dénivelé.

Arrivée à Régua en soirée.

Escale de nuit. Soirée dansante ou soirée libre à Régua.



Jour 3: REGUA - VEGA DE TERRON

Le matin, **excursion : Vila Réal et le manoir Solar Mateus.** Surnommée la "ville royale", cette élégante petite bourgade a conservé des demeures patriciennes ornées de blasons, aux balcons traditionnels en fer forgé. Pour éveiller vos papilles, une dégustation de "cristas de galo", pâtisserie locale, s'impose. Puis route vers le manoir Solar de Mateus, magnifique édifice baroque du XVIIIe siècle. N'hésitez pas à vous promener dans le splendide jardin à la française.

Retour à bord à Pinhão.

Après-midi en navigation vers Vega de Terron. Vous naviguerez au cœur des plus célèbres vignobles de Porto. C'est là que les hommes ont taillé les montagnes pour façonner des terrasses aux lignes ondulantes couvertes de vignes. Nourries par les brumes du fleuve et inondées de soleil, elles produisent le célèbre vin de Porto. Vous franchirez les écluses de Valeira et Pocinho.

Arrivée en soirée.

Escale de nuit. Soirée flamenco à bord.



Jour 4 : BARCA D'ALVA - Salamanque (Espagne)

Journée d'excursion (repas inclus au restaurant) :

Salamanque. Salamanque exprime une joie de vivre et un dynamisme hors du commun. Son patrimoine architectural n'est pas en reste et son cœur historique a été classé au patrimoine mondial de l'UNESCO. Vous sillonnerez la ville à pied, la cathédrale et la fameuse université qui aujourd'hui se targue d'une renommée internationale. Fondée au XIIe siècle, elle fait partie de ces lieux incontournables à voir et à revoir

Retour à bord à Barca d'Alva.

Escale de nuit. Soirée animée.





Jour 5: BARCA D'ALVA - FERRADOSA - PINHAO

Matinée en navigation vers Ferradosa. Vous retrouvez la magnifique vallée du Douro couverte de vignes en treilles plongeants magistralement dans le fleuve. De courbes en méandres, c'est un spectacle dont on ne se lasse pas.

Arrivée en fin de matinée à Ferradosa.

L'après-midi, **excursion**: la route des vins de Porto. C'est le moment idéal pour admirer cet incroyable vignoble. Au fil des routes sinueuses, vous apercevrez les paysages caractéristiques de la région, sans oublier les villages de San Salvator do Mundo et Sao Joao da Pesqueira. Une dégustation de vin de Porto en fin de visite s'impose.

Retour à bord à Ferradosa et navigation vers Pinhão que vous atteindrez en fin d'après-midi. La petite cité vie au rythme du grand fleuve. Elle recèle un petit trésor à ne pas manquer : l'une des plus belles gares du pays. Classée au patrimoine mondial de l'UNESCO, ses façades décorées d'azulejos retracent les travaux de la vigne et les paysages de la région. Escale de nuit. Soirée de gala.



Jour 6 : PINHAO - PORTO

En matinée, **excursion : visite de Lamego.** Tour panoramique en autocar de cette petite bourgade aux jolies maisons bourgeoises du XVIe et XVIIIe siècle avant de rejoindre le sanctuaire baroque Notre-Damedes-Remèdes qui du haut de ses 600 m surplombe la ville. Les plus courageux pourront emprunter les 700 marches de l'escalier à double volée dont les 9 paliers sont ornés d'azulejos. Retour à bord à Régua. Après-midi en navigation vers Porto. Profitez de ce dernier regard sur la magnifique vallée du Douro et laissez-vous transporter vers ces terres façonnées par l'homme. Escale de nuit. Soirée fado à bord.



Jour 7: PORTO

Matinée libre à Porto. Au bord de l'océan Atlantique, la deuxième ville du Portugal offre aux visiteurs un cachet unique. Entre son dédale d'escaliers et de ruelles encombrées de linge se dévoilent les murs éclairés garnis d'azulejos. Ces fresques typiques en carreaux de faïence bleue, racontent, dans le quartier de la Ribeira, sa vie, son passé, ses croyances.

L'après-midi, excursion:

Guimarães. Départ en autocar vers Guimarães. Considérée comme le berceau du Portugal, Guimarães a vu naître Alphonse Henriques, le premier roi du pays. Le cœur médiéval de la ville situé dans l'enceinte des murailles a été classé patrimoine mondial par l'UNESCO.

Retour au bateau. Escale de nuit. Soirée folklorique à bord.



Jour 8: PORTO - France

Petit déjeuner buffet à bord, débarquement à 9h. Transfert(2) et vol(2) retour vers la France. Fin de nos services.



TARIFS GROUPES BASE 20 PERS. minimum – 1 gratuité accordée pour 29 participants payants (sauf sur les taxes aéroports et le forfait excursions)

Bateau MS VASCO DE GAMA 4 ancres – dates départs disponibles en JUIN 2024

Juin: 3, 10, 24

Prix par personne	Bateau 4 ancres		
	Cabine double	Cabine individuelle	
PONT PRINCIPAL	2 027 €	2 552 €	
Options :			
Pont intermédiaire	135 €		
Pont supérieur	160 €		
Suite		-	

Possibilité d'acheminement des principales villes françaises, nous consulter. Possibilité départ province moyennant un supplément de 99€ par personne.

Ce prix comprend: le vol⁽¹⁾ de Paris vers Porto aller/retour - le transfert⁽¹⁾ aéroport/port/aéroport - la croisière en pension complète du dîner du J1 au petit déjeuner buffet du J8 - les boissons incluses à bord (hors cartes spéciales) - le logement en cabine double climatisée avec douche et WC - l'animation - l'assistance de l'équipe d'animation à bord - le cocktail de bienvenue - la soirée de gala - les soirées flamenco, fado et folklorique à bord - l'assurance assistance/rapatriement - les taxes d'aéroport (79 € - tarif 2022) - les taxes portuaires – le forfait excursions tel que donné dans le programme.

Ce prix ne comprend pas: les boissons figurant sur les cartes spéciales, les boissons prises pendant les repas lors des excursions ou des transferts - l'assurance annulation/bagages/pandémie +6% sur le total - les dépenses

Formalités : carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité obligatoire. Les ressortissants hors UE sont priés de consulter leur ambassade ou consulat.

BON À SAVOIR

Croisière disponible en formule port/port, dans la limite des places disponibles voir réf. POP PP(3)

MENTIONS

Pour des raisons de sécurité de navigation, la compagnie et le commandant du bateau sont seuls juges pour modifier l'itinéraire de la croisière. Le nombre d'embarcadères est limité sur le Douro, nos bateaux peuvent se trouver amarrés côte à côte et les horaires d'arrivée aux escales ainsi que l'ordre des excursions peuvent être modifiés. Possibilité d'acheminement depuis les principales villes françaises. Nous consulter.

(1) Excursions incluses.

personnelles.

- (2) Vol au départ de Paris. Horaires non définis à ce jour. Ce vol peut être amené à effectuer une escale à l'aller et/ou au retour. Le nomde la compagnie aérienne sera communiqué au plus tard huit jours avant le départ.
- (3) Formule port/port POP_PP : embarquement Porto jour 1 à 17h et débarquement Porto jour 8 à 9h.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

MS VASCO DA GAMA

4 ancres • 71 cabines • Douro

CODE BATEAU: VAS_NV



MS VASCO DA GAMA

Baptisé en l'honneur du célèbre navigateur portugais qui découvrit la route des Indes, le MS Vasco da Gama navigue sur le Douro. Il permet d'admirer des paysages uniques, sculptés par la nature etfaçonnés par les hommes, tout au long d'une vallée enchantée où est notamment né le célèbre vinde Porto.







Entièrement rénové en 2014, le MS Vasco da Gama est un bateau 4 ancres à dimension humaine, mesurant 75 mètres de long et 11,40 mètres de large. Il peut accueillir 138 passagers, dans 71 cabines disposées sur trois ponts. Chacune des cabines, d'une superficie variant de 11 à 12,50 m², dispose de toutes les commodités et offre les meilleures conditions de séjour.

La majorité des cabines sont situées sur le pont supérieur et disposent de grandes fenêtres. Celles desponts intermédiaire et principal disposent de grandes fenêtres. La décoration est soignée et son atmosphère, à la fois élégante et conviviale, est en parfait accord avec son environnement. Les tons jaunes rappellent le soleil qui baigne la région et donnent au bateau une agréable sensation de luminosité. Situé au niveau du pont principal, le restaurant, où sont servis tous les repas pendant le voyage, propose une cuisine délicate dans un cadre raffiné, où de grandes fenêtres permettent de profiter pleinement du panorama. Au niveau du pont intermédiaire se trouve le salon/bar avec piste de danse. Sur le pont soleil, lieu idéal pour se relaxer et admirer les paysages, les passagers peuvent disposer d'une piscine et de confortables transats, ainsi que d'un grand espace ombragé.

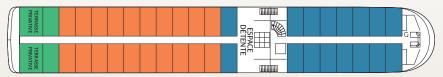
MS VASCO DA GAMA

PONTS ET DÉTAILS TECHNIQUES

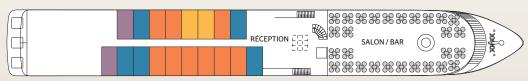
PONT SOLEIL



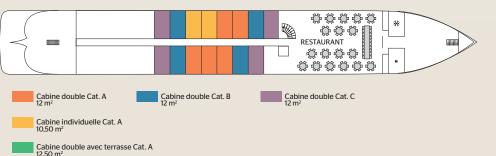
PONT SUPÉRIEUR



PONT INTERMÉDIAIRE



PONT PRINCIPAL



PONT SOLEIL:

- Piscine
- Transats
- Grand espace ombragé

PONT SUPÉRIEUR:

Cabines extérieures

PONT INTERMÉDIAIRE:

- Salon/bar avec piste de danse
- Réception
- Cabines extérieures

PONT PRINCIPAL:

- Restaurant
- Cabines extérieures

Année de construction : 2002 Année de rénovation : 2014

Nombre de ponts : 3 Membres d'équipage : 25 Longueur : 75 mètres Largeur : 11,40 mètres Nombre de cabines : 71 Capacité en passagers : 138



MS VASCO DA GAMA LES CABINES

Choix entre 3 catégories de cabines :

Catégorie A :



cabine bénéficiant d'un emplacement "premium".

Catégorie B :

cabine bénéficiant d'un emplacement "intermédiaire".

Catégorie C :

cabine pouvant être de taille légèrement inférieure et bénéficiant d'un emplacement "standard".

PONT SUPÉRIEUR - 38 CABINES avec grandes fenêtres avec ouverture haute

Cat. A: • 20 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

2 cabines doubles avec terrasse privative
2 lits séparables - 12,50 m²

Cat. B: • 16 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

PONT INTERMÉDIAIRE - 18 CABINES avec fenêtres avec ouverture hautes

Cat. A: • 9 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

• 2 cabines individuelles - 2 lits séparables - 10,50 m²

Cat. B: • 5 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

Cat. C:•1 cabine double - 2 lits séparables - 12 m²

• 1 cabine double - 2 lits - 12 m²

PLAN 3D CABINE DOUBLE



PONT PRINCIPAL - 15 CABINES avec fenêtres

Cat. A: • 5 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

• 2 cabines individuelles - 2 lits séparables - 10,50 m²

Cat. B: • 4 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

Cat. C: • 4 cabines doubles - 2 lits séparables - 12 m²

COMMODITÉS

- Téléviseur
- Téléphone intérieur
- Coffre-fort
- Climatisation réversible
- Électricité 220V
- Wi-Fi
- Salle de bain avec douche et WC
- Sèche-cheveux
- Sélection de produits de bain
- Linge de toilette

NB: pas de service de blanchisserie à bord





BROCHURE GROUPE 2024

L'inscription à l'une des croisières présentées dans cette brochure implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente énoncées ci-dessous. En datant et signant le contrat de voyage établi par le vendeur auprès duquel il achète son voyage avec la mention que les conditions sont acceptées par lui, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi grâce à nos brochures disponibles dans les agences de voyages ou auprès de nos services. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage aux informations contenues dans ces brochures. Cette brochure propose une sélection de croisières et notre offre n'est pas limitée aux croisières sélectionnées. Les croisières ou prestations "hors brochure" sont soumises aux mêmes conditions.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique, ni pour les locations de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée et par les textes pris pour son application n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Elles ne s'appliquent pas aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Seul le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-3 et suivants du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires transmises au client, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

CroisiEurope a souscrit auprès de la compagnie Allianz (87, rue de Richelieu - 75113 Paris) un contrat d'assurance nr. 56004456 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-3: Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1: L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4: Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes:

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage:
- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination;
- d) Les repas fournis;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la lanque dans laquelle ces services seront fournis;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination;

- 7º Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au l de l'article L. 211-14;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5: Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6: Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes:

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 2II-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7: Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8: Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, ant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives

Article L211-12: Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- 1º Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- 2º Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports;
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Article R211-9: Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8%, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17

Article R211-10: L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11: L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment:

- 1º À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;
- 2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Conformément à l'article R211-6 du Code du Tourisme:

- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L 211-16 et ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L 211-17-1 du Code du Tourisme.
- Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme. Les conditions de vente sont établies conformément au Règlement du Parlement Européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VALIDITÉ: Brochure valable du 01/01/2024 au 31/12/2024.

PRIX: Nos prix indiqués en euros s'entendent par personne sur la base d'une cabine double. Ils sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au 22 février 2023 et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes et réservé par le client à l'exclusion de toutes les prestations que le client réservera et paiera à bord et à l'exclusion des autres frais et toute dépense occasionnée par un événement fortuit (grève, émeute, révolution, conditions atmosphériques, niveaux des eaux, etc...). Ils sont dépendants des différents facteurs intervenant dans leur calcul tels que le coût du transport, coût d'embarquement et débarquement, coût portuaire, du coût du carburant, des redevances et taxes diverses et sont susceptibles d'être révisés. Conformément à l'article R211-4, 3° du Code du Tourisme, nos prix incluent les taxes, tous les frais, les redevances et les autres coûts supplémentaires.

Par conséquent, et conformément à l'article R211-8 du Code du Tourisme, nous nous réservons le droit de revoir les prix communiqués dans cette brochure en cas de variation, entre autres:

- Des taxes d'aéroport, des taxes passagers et taxes de séjour, dont vous trouverez le tarif connu au 22 février 2023 dans les programmes concernés.
- Du coût des combustibles (référence baril Brent au 22 février 2023: 76,28€ consultables sur le site https://cours-du-petrole.fr/).

CroisiEurope a établi ces tarifs 2024 sur la base d'un baril de 76€ et n'appliquera pas de révision pour les variations du prix du baril comprises entre 45€ et 85€, mais se réserve le droit d'appliquer une révision au delà

En cas de transfert aérien, le prix sera révisé en fonction des variations liées au carburant appliquées par les compagnies aériennes concernées

• Des taux de change et plus spécifiquement pour les programmes Vietnam / Cambodge, et safari-croisière en Afrique australe (Namibie, Botswana, l'Afrique du Sud et Zimbabwe) - (Dollar - cours de référence au 22 février 2023: 1€ = 1,05\$) : pour le programme Safari-croisière en Afrique Australe (Afrique du Sud, Botswana, Namibie et Zimbabwe) - (Rands - cours de référence au 22 février 2023 1€= 19,23 ZAR) enfin pour le programme Inde (Roupie indienne cours de référence au 22 février 2023: 1€ = 90,90 INR)

La part des prestations en devises pour ces voyages varie entre 35% et 70% du montant du voyage en fonction des destinations.

• Des taxes diverses telles que TVA, impôts, ..

Les prix, toutes taxes comprises, doivent être confirmés par le vendeur au moment de l'inscription. En cas de modifications, le rappel en plus ou en moins sera opéré non forcément à la date du paiement des prestations, mais à la date d'utilisation qui seule compte. Dans tous les cas, aucune modification du prix ne pourra intervenir dans les 20 jours précédant le départ.

Les frais de visas et les tarifs des excursions optionnelles sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis par les autorités compétentes et seront dans ce cas répercutés dans leur totalité aux clients.

Toutes les prestations facturées à bord des bateaux doivent être encaissées à bord et ceci avant le débarquement des clients. Pour les croisières comprenant des pourboires, afin de faciliter le séjour du voyageur, nos prix incluent les pourboires reversés en intégralité aux prestataires locaux du pays de destination, déterminés par nos soins en considération des coultumes et usages locaux.

VOYAGE - DURÉE - HÉBERGEMENT: Les durées indiquées ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien à la durée totale du voyage, transport compris, soit un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les différents moyens de transport la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation jusqu'au jour de retour.

Les repas du premier et du dernier jour ne sont pas inclus, sauf indication sur le programme, et sont à la charge du

voyageur. Les prestations du dernier jour s'arrêtent après le petit déjeuner. Certains repas peuvent être fournis par le transporteur aérien. Les catégories de classification des hôtels et bateaux (hors flotte CroisiEurope) sont définies par les autorités locales du pays et selon des critères qui leur sont propres, ne correspondent pas forcément aux normes françaises. Toute réclamation liée aux critères de classification ne pourra donner lieu à indemnisation.

PAIEMENT DU VOYAGE - INSCRIPTIONS ET RÈGLEMENT:

Les inscriptions peuvent être effectuées à tout moment dans toutes agences de voyages et dans la limite des places disponibles. Les programmes et les prix contractuels seront ceux mentionnés sur nos contrats de vente, qui doivent être repris par l'agent de voyages vendeur sur l'exemplaire remis au voyageur et signé par lui pour acceptation. L'information préalable est fournie par notre brochure, complétée des éventuelles modifications et rectifications communiquées au moment de la demande d'inscription auprès de CroisiEurope. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance de tous ces éléments.

En cas de non-respect des échéances ci-dessous la société Croisieurope se réserve le droit de reprendre les places si le client n'a pas versé les sommes attendues par la société dans un délai de 8 jours à compter de la mise en demeure de paiement transmise par CroisiEurope.

En vertu des articles L-441-3 et L-441-6 du code du commerce tout retard de paiement entraînera l'application de pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs, aucun escompte n'est accordé pour tout paiement anticipé.

Les documents de voyages et billets de transport seront délivrés après le paiement de la totalité du prix.

Pour les GIR de la production de CroisiEurope: Vous serez considérés comme inscrits dès que vous aurez versé un acompte de 5% du prix du voyage lors de la réservation. 45% sont à régler 90 jours avant la date du départ, et le solde 30 jours avant la date du départ. Pour les croisières du mois d'avril, les conditions de règlement diffèrent comme suit: acompte de 5% du prix du voyage lors de la réservation, 25% sont à régler 60 jours avant le départ et le solde 30 jours avant la date de départ. Le contrat de réservation devra nous être retourné sous huit jours après envoi, dûment contre signé par vos soins.

Un point sur l'état de vos ventes sera fait régulièrement, CroisiEurope se réservant le droit de demander l'autorisation de reprendre des places avant le deuxième acompte à 90 jours. En cas de refus de la part du client, CroisiEurope considérera ces cabines comme vendues par ce dernier.

Pour les Groupes Constitués de la production CroisiEurope: Vous serez considérés comme inscrits dès que vous aurez versé un acompte de 30% du prix du voyage lors de la réservation, et le solde 60 jours avant la date du départ. Le contrat de réservation devra nous être retourné sous 8 jours après envoi, dûment contre signé par vos soins.

Pour les Groupes constitués des circuits Visages et Fleuves du Monde: Vous serez considérés comme inscrits dès que vous aurez versé un acompte de 30% du prix du voyage lors de la réservation et le solde 60 jours avant la date du départ. Le contrat de réservation devra nous être retourné sous 8 jours après envoi, dûment contre signé par vos soins.

Pour les GIR des circuits Visages et Fleuves du Monde: Vous serez considérés comme inscrits dès que vous aurez versé un acompte de 5% du prix du voyage lors de la réservation. 45% sont à régler 180 jours avant la date du départ et le solde 45 jours avant la date du départ. Un point sur l'état de vos ventes sera fait régulièrement, CroisiEurope se réservant le droit de demander l'autorisation de reprendre des places avant le deuxièrne acompte à 180 jours. En cas de refus de la part du client, CroisiEurope considérera ces cabines comme vendues par ce dernier. Le contrat de réservation devra nous être retourné sous 8 jours après envoi, dûment contre signé par vos soins.

Le non-paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution immédiate du contrat. Pour les inscriptions effectuées dans les 30 jours précédant la date de départ, le montant global devra être payé à l'inscription.

Les paiements en espèces et les règlements réalisés au moyen de monnaies électroniques sont limités légalement à 1000€. Au-delà de ce montant, vous devez utiliser un autre moyen de paiement (virement, carte bancaire par exemple). La limitation s'applique aux professionnels comme aux particuliers dont le domicile fiscal est établi en France. Cette limite s'établit à 15000€ si le débiteur particulier ne réside pas fiscalement en France.

FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART: Pour les croisières: Toute modification de dossier quinze jours avant le départ entraînera 50€ H.T. de frais par personne (hors frais d'envoi facturés en sus) en aucun cas remboursables et payables de suite par carte bancaire ou virement uniquement (aucun paiement par chèque ne sera accepté). Cependant aucune modification ne sera acceptée à moins de 4 jours avant le départ. Ces frais seront également demandés en cas de cession du contrat à un tiers.

Pour les acheminements: Toute modification de nom/prénom, date ou itinéraire du voyage pour les passagers inscrits sur des vols réguliers, low cost ou affrétés fera l'objet de frais de dossier de l'ordre de 20€ H.T. par personne, 5€ H.T. pour des modifications relatives au billet de train. À noter qu'au cas où une modification porterait sur le changement d'un ou plusieurs noms des clients, sur la date ou sur l'itinéraire du voyage, nous déclinons toute responsabilité quant à l'acceptation ou le refus par nos différents fournisseurs en particulier les compagnies aériennes. Des frais de modifications de l'ordre de 50€ H.T. à la totalité du prix du billet H.T. par personne, peuvent être exigés par lesdites compagnies, en complément des frais de dossier exigés par CroisiEurope. En cas de refus, le barème des frais d'annulation s'applique.

MODIFICATIONS DES PRESTATIONS AÉRIENNES PAR LES CLIENTS APRÈS LE DÉPART: Les tarifs aériens qui sont utilisés pour rejoindre les ports d'embarquement sont soumis à des conditions spécifiques de réservation et d'émission. Une fois le voyage commencé, aucune modification n'est autorisée par les compagnies aériennes et par l'armateur et aucun remboursement ne sera effectué. L'armateur ne peut subvenir à l'hébergement du passager débarqué en cours de croisière ou à la fin de la croisière.

FRAIS D'ENVOIS: Les frais de type Chronopost, service urgent, etc... éventuellement rendus nécessaires par le fait d'une inscription tardive, de grèves des services postaux ou autres circonstances indépendantes de notre volonté seront facturés à l'agence de voyages ou au client.

ANNULATION:

1) Droit de résiliation du voyageur: Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 du code du tourisme.

2) Frais d'annulation: En cas d'annulation par le client conformément à l'article L 211-14 du Code du Tourisme, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants des frais d'annulation par personne précisés ci-dessous en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ, et des frais non remboursables que sont les frais d'assurance, les frais de réservation et les frais de visa ainsi que tous les frais d'assurance et tous autres frais d'annulation exigés par nos fournisseurs.

Si l'un des passagers d'une chambre ou cabine double annule sa réservation, le passager restant devra acquitter le supplément chambre ou cabine double à usage individuel. Toute annulation doit parvenir au vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception

Frais d'annulation des croisières fluviales de la production CroisiEurope GIR et Groupe Constitué:

- Plus de 90 jours avant la date du départ: 150€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne (hormis week-ends à thèmes et croisières marchés de Noël cf. ci-dessous)
- De 90 à 51 jours: 50% du montant total du forfait
- De 50 à 30 jours: 60% du montant total du forfait
 De 29 à 15 jours: 75% du montant total du forfait
- De 14 jours au jour du départ: 100% du montant total du forfait

Pour les croisières fluviales de la production CroisiEurope week-ends à thèmes et marchés de Noël, les frais d'annulation facturés à plus de 90 jours, avant le départ s'élèveront par personne à 50€ H.T. Le reste du barème ci-dessus reste inchangé pour ces dites croisières.

Frais d'annulation des croisières maritimes de la production CroisiEurope GIR et Groupe Constitué:
• Plus de 90 jours avant la date du départ: 300 € H.T. de frais

- de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 51 jours: 50% du montant total du forfait
 De 50 à 30 jours: 60% du montant total du forfait
- De 29 à 15 jours: 75% du montant total du forfait
- De 14 jours au jour du départ: 100% du montant total du forfait

Par dérogation aux conditions d'annulation ci-dessus, les frais d'annulation croisières fluviales et croisières maritimes de la production CroisiEurope pour "Nouvel An" sont les suivants:

- Plus de 120 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 120 à 91 jours: 25% du montant total du forfait
 De 90 à 51 jours: 50% du montant total du forfait
- De 50 à 30 jours : 60% du montant total du forfait
- De 29 à 15 jours : 75% du montant total du forfait • De 14 jours au jour du départ: 100% du montant total du forfait
- Frais d'annulation de la production Visages et Fleuves du Monde:
- Plus de 121 jours avant la date du départ : 10% du montant total du forfait
- De 121 jours à 91 jours: 20% du montant total du forfait
- De 90 à 61 jours: 40% du montant total du forfait
 De 60 à 31 jours: 50% du montant total du forfait
 De 30 à 15 jours: 80% du montant total du forfait

- De 14 jours au jour du départ: 100 % du montant total du forfait En cas d'annulation totale du groupe, les acomptes sont non remboursables.

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le voyageur reconnait expressément avoir été préalablement informé et accepter les frais d'annulation selon les modalités ci-dessus fixées.

IMPORTANT: Tout forfait incluant un transport aérien est soumis aux conditions d'annulation générales et particulières des compagnies aériennes désignées. En cas d'annulation d'un ou de plusieurs passagers, les conditions d'annulation suivantes seront appliquées:

- Prestations terrestres fluviales côtières et maritimes selon conditions générales de la société CroisiEurope.
- Transport aérien: selon conditions de la compagnie aérienne désignée visibles sur les sites web des compagnies aériennes concernées ou consultables auprès de nos services de réservation sur simple demande.

REMBOURSEMENTS/RÉDUCTIONS: Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de voyage qui lui est transmise, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeports, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...) CroisiEurope ne peut être tenue responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Une interruption de vovage ne pourra donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir de quelque sorte, sauf en cas de souscription à une assurance annulation qui inclurait cette option dans ses conditions générales. Dans ce cas, le remboursement sera effectué directement par la compagnie d'assurance.

Le renoncement à l'un des services inclus dans les prestations du voyage ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Les réclamations portant sur d'éventuelles différences de prix ne pourront être prises en considération. La signature du contrat de réservation ainsi que le règlement de la facture par le client sous - entendent l'acceptation des tarifs et des conditions de voyage. Il est impossible à CroisiEurope de tenir compte, après coup, de réductions ou promotions mises en place après la confirmation de voyage. Les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxe d'aéroport, suppléments, frais de dossier, frais de visas et assurances.

Les différentes réductions ne sont pas cumulables entre elles et ne peuvent être accordées après inscription. Aucune réduction n'est applicable sur les promotions.

RÉDUCTIONS ENFANTS: Moins de 2 ans, les frais de repas, de logement et les excursions sont offerts par CroisiEurope; de 2 à 9 ans révolus: 20% de réduction sur le prix de la croisière, des excursions et des transferts, hors vols, hors taxes, options et frais de dossier. Au-delà de 9 ans le tarif normal est appliqué. Ces réductions ne s'appliquent pas aux croisières de la production Visages et Fleuves du Monde. Pour la production Visages et Fleuves du Monde seules les réductions ci-après s'appliquent: pour l'Afrique australe: 15% de réduction sur le prix de la croisière pour 1 enfant de 7 à 14 ans partageant la chambre/cabine/bungalow avec 1 ou 2 adultes (hors vols, taxes, options, visa, ...). Pour le Mékong: 20% de réduction sur le prix de la croisière pour 1 enfant de 2 à 12 ans partageant une cabine / chambre avec 1 ou 2 adultes (hors vols, taxes, options, visa, ...). Pour des raisons de sécurité, les enfants en dessous de 7 ans ne sont pas acceptés sur les destinations Afrique australe et Inde.

RÉDUCTION CABINE TRIPLE: 30% de réduction sur le prix de la croisière seront accordés au 3° occupant de la cabine triple hors taxes, hors vols, options et frais de dossier. Ces réductions ne s'appliquent, pas à la production Visages et Fleuves du Monde.

OFFRES CROISIFAMILLE: Ces offres sont proposées sur une sélection de croisières définie et sont annotées dans nos brochures et sur le site internet par le logo CroisiFamille, L'offre de gratuité de la croisière (hors vol, options, taxes) s'applique pour 2 enfants maximum (jusqu'à 16 ans révolus) sur la base d'un adulte payant. Au-delà, les autres enfants jusqu'à 16 ans révolus paieront 30% du prix de la croisière (hors vol, options, taxes). Cette offre est valable sur les croisières fluviales uniquement de la production CroisiEurope et non sur les croisières maritimes de la production CroisiEurope, ni sur les séjours et croisières de la production Visages et Fleuves du Monde.

Pour les croisières maritimes de la production CroisiEurope, les enfants jusqu'à 16 ans révolus bénéficient de 30% de réduction sur le prix de la croisière (hors vol, options, taxes), cette réduction s'applique pour 2 enfants maximum sur la base d'un adulte payant.

Pour les familles monoparentales voyageant avec deux enfants le supplément cabine individuelle est offert dans le cadre **exclusivement des offres CroisiFamille** pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope. Concernant les croisières bénéficiant d'une offre CroisiFamille, celles-ci ne sont garanties que dans la limite d'un contingent prédéterminé de places disponibles.

En cas d'indisponibilité sur une croisière bénéficiant de l'offre CroisiFamille, le vendeur fera ses meilleurs efforts afin de proposer, sans obligation de résultat, d'autres dates sur d'autres croisières bénéficiant de la même offre.

Les offres CroisiFamille sont non rétroactives et non cumulables avec une autre offre.

CABINE INDIVIDUELLE: Pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope, les cabines individuelles sont autorisées à hauteur de 10% par rapport au contingent. Le nombre de cabines individuelles ne pourra excéder les 12 sur la totalité du bateau.

FORMALITÉS: Les participants doivent répondre aux formalités de police et de douane en vigueur au moment du déroulement du voyage et en fonction de leur nationalité, être munis de tous les visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires, ceci pour tous les pays concernés par l'itinéraire de la croisière ou du séjour. Pour les ressortissants français, nous attirons votre attention en particulier sur le fait que depuis le 1er janvier 2014, la règlementation française a prolongé la validité de la carte nationale d'identité qui est portée à 15 ans au lieu de 10 ans. Toutefois cette carte prolongée n'est pas acceptée par tous les pays. C'est pourquoi, si vous disposez d'une carte concernée par cette modification de validité, nous vous demandons de vérifier expressément auprès des ambassades des pays traversés si celle-ci est acceptée. Les ressortissants non français et de naissance étrangère doivent s'informer des formalités les concernant, auprès de leur consulat d'origine. Depuis le 15/01/2017, une Autorisation de Sortie de Territoire (AST) est nécessaire pour l'enfant mineur résidant en France et qui voyage à l'étranger seul ou sans être accompagné de l'un de ses parents. Le formulaire de sortie de territoire et les informations sur cette exigence selon la nationalité du signataire de l'AST sont disponibles sur http://www.service-public.fr. À l'embarquement, l'enfant mineur devra présenter, en complément de sa pièce d'identité valide. l'original du formulaire de sortie de territoire établi et signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale (ou responsable légal). Le formulaire devra être accompagné de la photocopie de la pièce d'identité ou passeport valide du parent titulaire de l'autorité parentale ou (responsable légal) signataire de l'AST. Nous recommandons aux passagers de vérifier toute modification éventuelle auprès de leur agence de voyages ou des consulats, ambassades et services de santé compétents ou en consultant les sites internet suivants dont la liste est fournie à titre purement indicatif http://www.diplomatie.gouvfr, rubrique conseils aux voyageurs; http://www.invs.sante.fr/ et http://vosdroits.service-publicfr/.Un passager qui ne pourrait embarquer sur un vol ou se verrait refuser l'entrée dans un faute de présenter les documents exigés par les autorités et mentionnés sur le contrat de vente ou la facture qu'il a signé, ne pourrait prétendre à aucun remboursement En cas de non-conformité tous les frais encourus seront à la charge totale des clients. Dans le cas où nous établissons les documents d'entrées pour le compte du client (visa), nous le faisons sur la base des informations qui nous sont transmises. Nous ne pourrons être tenus pour responsable des conséquences quelles qu'elles soient, liées au fait que ces informations s'avéreraient erronées. Les documents demandés devront nous être adressés par LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION dans les délais nécessaires et en ayant vérifié que leur validité est conforme aux exigences des pays concernés. Ils ne pourront être restitués que le jour du départ. Nous ne saurions être tenus pour responsables d'un retard ou de la non-délivrance par les autorités concernées. Le passager est tenu de fournir à la compagnie toutes les informations nécessaires pour permettre à cette dernière de remplir ses propres obligations

en matière de sécurité. Il est rappelé que conformément à l'article L 211-8 du Code du Tourisme, l'organisateur ou le détaillant doit notamment informer le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

L'organisateur doit également communiquer au voyageur des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des

renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination. En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client reconnait avoir été informé par l'organisateur de l'ensemble des formalités à respecter pour le bon déroulement du séjour dans les pays visités, notamment dans le cadre de la production visages et fleuves du monde, et en particulier de celles demandées pour les enfants mineurs.

Attention: entre la parution de la brochure CroisiEurope et la date du départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. En effet, les règlementations des différents pays changent fréquemment et sans préavis. Elles ne sont données dans nos les brochures CroisiEurope qu'à titre indicatif, et il revient au client de s'informer des formalités nécessaires à la date de son voyage. CroisiEurope ne peut être déclarée responsable de l'inobservation des formalités qu'elle aura conseillées au plus tard lors de la réservation des dossiers et des amendes résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

ENFANTS/MINEURS: Les réservations de la part des personnes mineures ne seront pas acceptées par l'agence de voyages. Celles-ci doivent être effectuées par les parents ou autres adultes de plus de 18 ans munis des autorisations nécessaires. Les mineurs de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls à bord. Ils doivent être accompagnés par des parents ou des adultes de plus de 18 ans. Aucune boisson alcoolisée n'est servie à bord aux mineurs. Une vérification de l'âge du client peut être demandée par le personnel de bord.

SANTÉ, MOBILITÉ, ASSISTANCE SPÉCIALE ET CONTRE INDICATIONS MÉDICALES: Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement, physiquement et/ou psychiquement aptes à effectuer un voyage sans mettre en danger leur vie ou celle d'autrui. Aucun service médical n'est assuré à bord de nos bateaux.

Tout passager présentant une incapacité physique ou

psychique, des capacités restreintes de mobilité, étant atteint

d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale ou encore les femmes enceintes, doivent en informer l'agent de voyages au moment de la réservation. En effet, aucune réservation ne pourra être acceptée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière ou au séjour impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou les autres ou mettant en cause la sécurité du bateau, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossible à assurer à bord du bateau, notamment en raison d'infrastructures non adaptées. Certains prestataires (hôteliers, compagnies aériennes et fluviales...) peuvent exiger un certificat médical d'aptitude ou refuser l'inscription s'ils pensent ne pouvoir garantir l'assistance correspondante nécessaire pour la santé ou le bien-être du passager. La participation à tous nos voyages et aux excursions est soumise à une condition de mobilité suffisante du passager. Si CroisiEurope le considère strictement nécessaire pour la sécurité et le confort du passager, les réservations des personnes handicapées ou à mobilité réduite seront soumises à la condition de la présence d'un accompagnant en capacité et en mesure d'assister le passager handicapé ou à mobilité réduite. Cette exigence dépend entièrement de l'évaluation de CroisiEurope relatifs aux besoins du passager handicapé ou à mobilité réduite en matière de sécurité et peut varier et/ou d'un itinéraire à l'autre et/ou d'un bateau à l'autre.

Si la personne handicapée ou à mobilité réduite sollicite et nécessite une assistance particulière (soins, supervision), elle doit être impérativement accompagnée par un accompagnant capable de fournir l'assistance requise à ses frais.

Tout accident personnel, déroutement ou frais d'escale forcée perturbant le cours du voyage seraient sous la responsabilité du passager ayant caché son inaptitude.

Nous conseillons le port de chaussures avec des semelles antidérapantes adaptées à la vie du bord et des excursions. Certaines vaccinations, quoique non obligatoires, peuvent être recommandées par les autorités sanitaires.

REFUS D'EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT PRÉMATURÉ:

L'embarquement peut être refusé à tout passager et la croisière peut être interrompue pour tout passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du commandant ou du responsable de bord, ce passager n'est pas en mesure de voyager, pour raison administrative ou autres raisons légitimes, ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un tel passager peut être débarqué dans n'importe quel port d'escale, sans préjudice de poursuites ou sanctions éventuelles par les autorités compétentes de l'État concerné et sans que la responsabilité de l'armateur ne puisse être engagée. La compagnie fluviale ne peut être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge tous les frais occasionnés par ce débarquement.

RESPECT DES HORAIRES DES ESCALES: En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés à bord du bateau et précisés par le responsable de bord. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. La compagnie décline toute responsabilité en cas de non-embarquement. Aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au passager en cas de non respect par lui de ces règles.

EXCURSIONS: Les excursions proposées dans nos programmes que vous pouvez obtenir sur demande ou sur nos sites internet.

Les itinéraires des excursions définis dans les programmes sont fournis à titre indicatif et peuvent subir des variations du fait de circonstances externes (par exemple, conditions météorologiques, grèves, retards des transports, fermeture de

sites par les autorités locales, etc...) ou du fait des prestataires de services locaux. En effet, certains lieux de visite sont soumis à de hauts niveaux de sécurité (Le Kremlin, La Place Tien An Men. par exemple). Les autorités du pays concerné peuvent donc fermer intempestivement et proscrire toute visite. Nous dégageons toute responsabilité en cas de fermeture imprévisible. En cas d'annulation d'une excursion, CroisiEurope s'engage à faire le maximum pour assurer des visites de remplacement. En cas d'annulation définitive, le remboursement de l'excursion sera effectué, aucune indemnisation complémentaire ne pourra être réclamée à ce titre.

Sauf mention contraire dans le programme, pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope, les prix des excursions optionnelles, hors forfait, sont donnés à titre indicatif, et sont garantis avec un minimum de 25 personnes par excursion. Si le nombre minimum de 25 personnes n'est pas atteint, un réajustement de tarif peut être appliqué à bord du bateau lors de la réalisation de l'excursion. En cas d'annulation d'une excursion, ou de l'intégralité des excursions, celles-ci étant optionnelles et ne pouvant être maintenues qu'avec un nombre de participants minimum comme indiqué ci-dessus, cela ne peut pas donner lieu à une annulation de la croisière du fait du client ou à un quelconque dédommagement du client par CroisiEurope. Les excursions prévues le soir même ou le lendemain matin de l'embarquement à bord du bateau sont uniquement garanties pour les clients ayant souscrit au forfait excursions.

Dans le cadre de la production Visages et Fleuves du Monde, les excursions réservées sur place, mentionnées ou non dans nos programmes, sont réalisées par des organismes locaux indépendants de CroisiEurope. Même si elles peuvent être proposées par nos représentants locaux à titre de service, elles sont achetées librement sur place et ne sont pas un élément constitutif du voyage réservé auprès de CroisiEurope au départ de France. Les descriptifs et tarifs en sont donnés à titre indicatif. Tout litige, incident ou accident dans leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné et ne saurait en aucun cas engager la responsabilité de CroisiEurope ni de l'agence de voyages auprès de laquelle a été réservé le voyage.

OBJETS PERSONNELS/BAGAGES: Sont interdits à bord les animaux, les objets et produits dangereux tels que substances illicites, armes à feu, objets contondants et tranchants, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables, etc.... L'armateur se réserve le droit de refuser l'embarquement à un passager les possédant. Le passager répondra de tous les dommages subis par l'armateur en raison du non-respect

des obligations indiquées ci-dessus. Toute perte d'objets ou tous dégâts matériels subis par le passager doivent être déclarés par écrit à bord auprès du bureau du Commissaire de Bord durant les croisières et de l'accompagnateur ou du responsable dans le cadre d'un circuit ou d'un séjour. La déclaration devra être transmise à la compagnie par le passager dans un délai de trois jours suivant la fin du séjour. Sauf en cas de faute de sa part, CroisiEurope ne saurait être tenue pour responsable des pertes, vols, chapardages et/ou dégâts sur les biens du passager. Notre équipage est à la disposition des passagers pour la manutention de leurs bagages et la responsabilité de celui-ci ne peut être engagée. La limite de responsabilité est de 450€ par passager, celle-ci ne concerne que les voyages effectués à bord de bateaux de la flotte CroisiEurope. Pour les séjours et croisières de la production Visages et Fleuves du Monde, la responsabilité incombe aux armateurs et prestataires locaux. Pendant toute la durée du voyage, les bagages ainsi que la surveillance des effets personnels sont sous la responsabilité des passagers. . CroisiEurope attire l'attention des voyageurs sur le fait qu'elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés et qu'elle ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement. Par conséquent, l'oubli de bagages du fait du client aura pour conséquence le support d'éventuels frais additionnels afin de les récupérer. Le client est informé que dans le cas d'un oubli de bagages et d'une nécessité de renvoi dudit bagage par CroisiEurope, la société se dégage de toute responsabilité quant au contenu de ce dernier et de son renvoi. Il est fortement conseillé aux passagers de souscrire une assurance bagages. En cas de perte, de livraison tardive ou de dommages de bagages dans le cadre d'un transfert aérien, il revient au passager de remplir à l'aéroport un bulletin d'irrégularités bagages auprès de la compagnie aérienne. L'original sera exigé par cette dernière pour tout traitement de réclamation.

OBJETS DE VALEUR: L'armateur ne répond de la perte ou de la détérioration des objets précieux, de l'argent, des titres, des bijoux, des biens personnels. Nous vous demandons de ne pas laisser les objets de valeurs sans surveillance. Par ailleurs, nous vous conséillons de ne pas laisser dans vos bagages confiés aux transporteurs des objets de valeurs, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de dommages, pertes ou vols des effets personnels.

RÉCLAMATIONS: Toute appréciation d'ordre subjectif sera considérée avec intérêt, mais ne pourra donner lieu à indemnisation. Si des problèmes se posaient durant le voyage, il est vivement conseillé d'en faire part immédiatement à votre accompagnateur ou commissaire de bord afin d'y apporter une solution en temps réel. En cas de non-fourniture ou nonutilisation d'une prestation locale par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir. Toute réclamation doit être transmise à CroisiEurope dans un délai de 10 jours à compter de la fin du voyage, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et ceci conformément au Code du Tourisme, et sera prise en considération dans la mesure où elle a été constatée. Le client devra joindre à son courrier la fiche d'appréciations qui lui a été remise avec son carnet de voyages, en joignant tous les justificatifs concernant sa réclamation. CroisiEurope vous informe que le délai de réponse varie de 1 à 2 mois maximum suivant la durée de l'enquête menée auprès des services, hôtels ou prestataires de services en cas de réclamation. Après avoir saisi le service qualité relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de maximum 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisie sont disponibles sur son site: www.mtv.travel. Par ailleurs, il sera également possible de formuler une réclamation via la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil, conformément à l'article R 211-6 du Code du Tourisme. En cas de litige entre commerçants ou sociétés commerciales, les tribunaux de Strasbourg seront les seuls compétents.

ACHATS: Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients (par exemple: articles de contrefacon et autres).

ANNULATION DE CROISIÈRES PAR CROISIEUROPE (article L211-14 III du Code du Tourisme):

1. Circonstances exceptionnelles et inévitables:

CroisiEurope se réserve le droit d'annuler les croisières pour des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels (crues et décrues, cyclone,) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des passagers, et ceci à tout moment avant le départ, sans autre obligation que le remboursement des sommes versées. Dans ce cas, le pourra prétendre à aucune complémentaire. CroisiEurope proposera au passager dans la mesure du possible une croisière de substitution de valeur équivalente. Le passager aura le droit, à son choix, de bénéficier de cette croisière de substitution ou bien d'être remboursé selon les modalités prévues dans les présentes conditions. En cas d'acceptation par le passager de la croisière de substitution, aucun remboursement ni versement d'indemnité de dédommagement n'aura lieu.

2. Du nombre de participants:

CroisiEurope se réserve le droit d'annuler l'une ou l'autre croisière en cas d'insuffisance de participants; le client ne

pourra prétendre à aucune indemnité dans ce cas précis. L'annulation pour insuffisance de participant devra être notifiée par Croisieurope au voyageur au plus tard:

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours,
 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas
- de voyages ne durant pas plus de 2 jours,

Le minimum de participants est fixé à 80 personnes pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope pour les bateaux ayant une capacité d'accueil entre 120 et 200 passagers, avec un minimum de 50 personnes pour les bateaux ayant une capacité d'accueil entre 70 et 120 passagers, et un minimum de 15 personnes pour les croisières à bord des péniches pour les canaux de France, 40 personnes pour les croisières Mékong à bord du RV INDOCHINE, 52 personnes à bord du RV INDOCHINE II, 38 personnes à bord du LAN DIEP, 24 personnes à bord du TOUM TIOU 1, 18 personnes à bord du TOUM TIOU II, 12 personnes pour l'Afrique australe; 48 personnes pour la croisière en Inde, 90 personnes pour les croisières sur le Nil, 25 personnes pour les extensions terrestres liées à une croisière CroisiEurope.

MODIFICATION DE PROGRAMMES. D'ITINÉRAIRES ET D'HORAIRES: En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques compromettant l'exploitation du bateau en toute sécurité ou de circonstances extraordinaires telles qu'explicitées dans les Considérants du Règlement CE précité ou pour tout autre motif légitime, CroisiEurope peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution.

CroisiEurope ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivées et de départs indiqués dans cette brochure, et ce quelle que soit l'escale.

Dans le cadre de la programmation Visages et Fleuves du Monde, nous réservons le droit aux commandants des bateaux, directeurs de croisières, accompagnateurs et représentants locaux de la production Visages et Fleuves du Monde, si les circonstances l'exigent de modifier, à tout instant, les itinéraires et ordonnances de nos programmes. D'une manière générale, et c'est la loi universelle,

commandant du bateau a pour première mission la sécurité des passagers à bord. Quel que soit le bateau ou la destination, il est le seul maître à bord et peut décider, à tout moment, de dérouter le bateau ou de supprimer une escale. Le commandant peut annuler la croisière ou modifier l'itinéraire de la croisière s'il le juge opportun pour l'intérêt des passagers et la sécurité du navire. En cas d'interruption de la croisière pour des circonstances de force maieure, le client obtiendra le remboursement des jours de croisières non effectués mais ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire.

Au cas où de telles modifications ou annulations du vovage interviendraient, il serait fait application des articles R 211-9 à R 211-10 du Code du Tourisme.

Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, pannes, embouteillages, modifications par les autorités gouvernementales, manifestations sportives ou toute autre raison légitime) peuvent entraîner des modifications dans les escales, les visites ou les excursions, modifications dont CroisiEurope ne peut être tenue responsable et qui ne peuvent

pas engendrer de demande d'indemnité du client. Certaines destinations sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Certaines escales peuvent être inversées, écourtées ou supprimées notamment pour les raisons indiquées ci-dessus, sans donner lieu à indemnisation. Les excursions sont remboursées en cas d'annulation. Aucune autre indemnité n'est due. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation. CroisiEurope mettra néanmoins tout en œuvre pour remédier au mieux aux problèmes rencontrés.

MODIFICATION DE LA CATÉGORIE OU DU NUMÉRO DE CABINE PAR L'ARMATEUR: Pour des raisons techniques ou opérationnelles, les compagnies ou armateurs ont la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée ou choisie à la réservation. Dans cette hypothèse, la nouvelle cabine doit être attribuée au minimum dans la même catégorie. Ce changement n'est pas considéré comme un motif valable d'annulation de la part du client, ni à une modification significative du contrat et ne donne lieu à aucune indemnité.

TRANSPORT.

a) Modification / annulation: La forte progression du trafic aérien et ferroviaire, les événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologie, pandémie, etc..) et les impératifs de sécurité font que les compagnies aériennes, ainsi que les compagnies ferroviaires, ne sont pas toujours en mesure de respecter les horaires programmés. Des retards, tant au départ qu'au retour, sont possibles, et sont indépendants de la volonté du transporteur, du Tour-opérateur et de l'agence de voyages, aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée, quelles que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées. Il est donc recommandé au client de prévoir un délai raisonnable, en particulier au retour, en cas de correspondances ou d'engagements importants.

Des modifications d'heures et de dates, imposées par les compagnies ferroviaires ou aériennes, peuvent intervenir tant au départ qu'à l'arrivée et entraîner une diminution ou une prolongation du voyage. CroisiEurope, agissant en qualité d'intermédiaire entre l'acheteur et la compagnie ferroviaire ou aérienne s'efforcera de trouver les solutions les plus adaptées mais ne pourra être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de ces retards ou modifications. **Aucune indemnisation** ne pourra avoir lieu à ce titre sur le prix de la croisière.

Par ailleurs, nous nous dégageons de toute responsabilité quant aux transferts aériens et ferroviaires non souscrits via le tour-opérateur CroisiEurope. **Nous recommandons à nos** clients effectuant un pré ou post acheminement par leurs propres moyens, de réserver des titres de transport modifiables ou remboursables. Aucune annulation de croisière du fait du client liée au trafic ferroviaire ou aérien ne sera prise en compte.

À titre d'information, la plupart des compagnies aériennes ont rendu obligatoire l'enregistrement en ligne sur leur site internet la veille du vol (à l'aller comme au retour), il revient aux passagers de le faire dans les délais nécessaires.

Par ailleurs, CroisiEurope préconisent fortement aux passagers d'effectuer ces enregistrements, même sur les compagnies pour lesquelles ce n'est pas obligatoire.

Les billets émis dans le cadre de nos programmes, ou réservés directement par le client, et non-utilisés, à l'aller ou/et au retour, ne pourront faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date et d'annulation de séjour. L'abandon de place pour emprunter un vol ou un train différent ne pourra donner lieu à remboursement du billet non utilisé, ni à prise en charge du nouveau billet. Toute réclamation concernant un acheminement par voie

aérienne ou terrestre ayant entraîné des frais éventuels (taxi, parking, hôtels, modifications de réservations, billets non modifiables, etc...) ne pourra donner lieu à aucune compensation sur place ou au retour, de même en cas d'arrivée à une gare ou un aéroport différent de celui de départ (ex: Paris Orly, Paris Roissy).

b) Pré- et post-acheminements: Pour l'organisation des circuits de pré- et ou post-acheminement "au départ de votre ville jusqu'au point de rencontre ou jusqu'à l'aéroport de départ ou d'arrivée" avec l'autocar qui effectue le voyage, nous attirons votre attention sur le fait que les transferts en autocar n'auront lieu qu'avec un minimum de 20 personnes inscrites. Dans certains cas, un délai d'attente peut exister lors du transfert, compte tenu des aléas de la circulation ou pour des impératifs d'organisation.

Les tarifs applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes depuis certaines villes de résidence s'appliquent strictement selon les conditions mentionnées dans nos brochures et/ou devis (dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée).

Tous frais ou rachat de billet dus à des retards aériens ou ferroviaires lors des pré et/ou des post-acheminements résultant de causes indépendantes de la volonté de CroisiEurope sont à la charge du client.

c) Vols affrétés: Les départs et retours de province mis en place par CroisiEurope sur ses vols spécialement affrétés sont garantis pour un minimum de 80 passagers. Dans le cas où ce minimum de participants ne serait pas atteint, CroisiEurope peut vous proposer une solution aérienne, ferroviaire ou par autocar pour reioindre votre croisière. Cette modification de votre itinéraire de voyage en cas de suppression de l'escale en province pour les départs et les retours, pourra intervenir jusqu'à 21 jours avant votre départ. Cette modification est considérée comme mineure et vous sera signifiée sur un support durable, de manière claire et compréhensible avant votre départ.

d) Identité des transporteurs: Conformément aux articles R. 211-15 du Code du Tourisme, le voyageur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté, sous forme d'une liste de 3 transporteurs maximum par tronçon. CroisiEurope ou l'agence de voyages informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s), cette information sera communiquée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat de transport ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage. En cas de modification de l'identité du transporteur, le client en sera informé, et ceci, au plus tard au moment de l'enregistrement.

e) Billet: Le billet de passage en usage dans les compagnies aériennes et ferroviaires, ou bien la contremarque, constituent le seul contrat entre ces dernières et le client. Le client est responsable de son titre de transport et de ce fait devra assumer les conséquences de la perte, du vol ou de la destruction éventuels de son titre de transport sans que la responsabilité de CroisiEurope puisse être engagée.

f) Bagages: La franchise bagages est en général d'une valise de 23 kg par personne sur vols réguliers et de 18 kg sur vols affrétés. Les excédents bagages seront à régler à la compagnie lors de l'enregistrement. Le transport d'objets volumineux (fauteuils roulants, appareils respiratoires, poussettes, etc..) est à signaler lors de l'inscription et peut faire l'objet d'un supplément variable selon les compagnies aériennes. Certaines compagnies aériennes font payer les assistances aux aéroports et les prestations à bord.

En cas de détérioration ou de non-livraison de ses bagages par la compagnie aérienne, le client doit immédiatement déclarer l'irrégularité auprès des services compétents de l'aéroport d'arrivée afin de remplir une déclaration de perte ou de détérioration. Puis, dans un délai de 7 jours maximum, et pour prétendre à une indemnisation, le passager devra faire parvenir à la compagnie aérienne cette déclaration accompagnée des documents originaux demandés. Il est conseillé de conserver une photocopie de tous les originaux envoyés. Aucune prise en charge ne pourra être effectuée par la compagnie aérienne sans la réalisation de cette démarche et la présentation de ces documents. CroisiEurope, agissant en qualité d'intermédiaire entre l'acheteur et la compagnie aérienne s'efforcera de trouver les solutions les plus adaptées mais ne pourra être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de ces détériorations ou pertes de bagages. Aucune indemnisation à ce titre ne pourra avoir lieu par CroisiEurope.

g) Responsabilité des transporteurs: La responsabilité des transporteurs aériens est limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que par leurs propres conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande, et qui peuvent limiter ou exonérer la responsabilité de CroisiEurope conformément aux dispositions de l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme. En cas de retard, surréservation ou annulation de vol, la responsabilité de tous les transporteurs aériens au départ ou vers de l'Union Européenne pour les seules compagnies communautaires est régie par le Règlement UE 261/2004 du 11 février 2004 qui met à leur charge l'indemnisation forfaitaire sauf circonstances extraordinaires, et dans tous les cas l'assistance et la prise en charge des passagers.

h) Remboursement des taxes aériennes

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours et gratuitement pour toute demande en ligne. Pour toute demande de remboursement hors ligne, CroisiEurope percevra des frais correspondants à 20% maximum du montant remboursé.

RESPONSABILITÉ DES PASSAGERS: Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le mobilier, les équipements ou tout autre élément propriété du bateau, pour tout dégât dans les hôtels ou dans les avions utilisés par le passager dans le cadre de son voyage. Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager. Les passeports doivent être en règle avec les pays traversés. Il incombe au passager de s'assurer de la validité et de la conformité de son passeport.

RESPONSABILITÉ DE CROISIEUROPE: En sa qualité d'organisateur de croisières, d'armateur et d'affréteur, les obligations de CroisiEurope sont définies par les dispositions combinées du Code du Tourisme, de celle spécifiquement applicables à la navigation du bateau affecté à la croisière et, en l'absence d'une telle loi, de celle de la loi du 15 juin 1895 sur les rapports de droit privé dans la navigation intérieure. Les articles L. 211-16 et suivants du Code du tourisme encadrent la responsabilité

de l'organisateur, et les modalités d'exonération de celle-ci. La responsabilité de CroisiEurope ne peut-être engagée que du fait de l'équipage ou du fait du bateau. Toute anomalie doit être signalée au commissaire de bord. CroisiEurope ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par les passagers à terre, lorsque ces derniers ne sont pas sous son autorité ou sa surveillance. CroisiEurope ne supporte donc aucune responsabilité en cas d'accident ou de dommage quel qu'il soit dont le passager pourrait être victime. Il appartiendra à ce dernier d'engager la responsabilité de l'opérateur local, sans possibilité de recours contre CroisiEurope. De la même manière, toutes les prestations annexes (transports, hébergements, transferts...) réservées en complément de la croisière ne sont pas de sa responsabilité. La limitation de responsabilité de CroisiEurope pour les dommages corporels est de 2 000 000 DTS (DTS: Droits de Tirage Spécial: monnaie internationale) sur les bateaux de la flotte CroisiEurope, conformément aux règles de la Convention de Strasbourg (CLNI 2012) sur la limitation de responsabilité des propriétaires de bateaux.

OBLIGATION D'APPORTER UNE AIDE: En sa qualité d'organisateur, CroisiEurope apportera dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément aux articles L 211-17-1 et R 211-11 du Code du Tourisme. La nature de cette aide est précisée par l'article R 211-11 du Code du Tourisme ci-dessus reproduit.

ASSURANCES CROISIEUROPE: En ce qui concerne la responsabilité civile de CroisiEurope envers les passagers et les tiers, celle-ci est assurée pour les accidents corporels et matériels par une garantie "Protection and Indemnity Club (P&I)".

En ce qui concerne la responsabilité civile professionnelle de l'organisateur de voyage, celle-ci est assurée en conformité avec les dispositions du Code du Tourisme. Le contrat souscrit auprès de Allianz couvre dans les limites de garantie par nature de dommages, par sinistre et par année d'assurance les dommages corporels à hauteur de 20000000€, les dommages matériels et immatériels consécutifs à hauteur de 10000000€ et la responsabilité civile professionnelle à concurrence de 15000000€ (pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels confondus).

Assurance responsabilité civile professionnelle: police d'assurance nr. le 56004456

Garantie financière fournie par l'A.P.S.T. - 15, avenue Carnot -75017 Paris

ASSURANCES FACULTATIVES ET GARANTIE ASSISTANCE -RAPATRIEMENT: Les clients ont la possibilité de souscrire, par le biais du bulletin d'inscription ou du contrat de vente voyage, un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, dommages aux bagages, responsabilité civile vie privée à l'étranger et interruption de séjour. Les conditions générales de ces contrats d'assurance sont accessibles sur demande auprès de l'assureur. Ces contrats comportent des limites de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Aussi, les clients sont invités à les lire attentivement. En tout état de cause, seule la compagnie d'assurance concernée sera responsable envers le client relativement à l'exécution desdits contrats; celui-ci ayant alors un lien de droit direct avec elle. En dehors de ces assurances optionnelles ou facultatives, une assurance rapatriement médical/assistance aux personnes est incluse à titre gratuit dans toutes nos croisières et voyages.

INFORMATIONS GÉNÉRALES: Toutes les informations publiées dans nos brochures relatives aux horaires, itinéraires ainsi qu'aux équipements des hôtels, des navires s'entendent à date de conception de la brochure et peuvent subir des modifications, qui le cas échéant seront signalées aux clients au moment de l'inscription. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

INFORMATION CO2 DES PRESTATIONS DE TRANSPORT:

Dans le cadre de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, le gouvernement français a mis en place un ensemble de dispositions, notamment en matière d'affichage environnemental et de démarches éco-responsables, dont entre autres l'obligation d'informer le bénéficiaire d'une prestation de transport de la quantité de CO² émise pour réaliser cette prestation. Vous trouverez ces éléments sur notre site internet www.croisieurope.com.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES: Conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles ("RGDP"), les renseignements fournis à CroisiEurope par son cocontractant ont pour finalité de

permettre le traitement de sa commande et l'exécution des différentes prestations afférentes.

À ces fins, vos données personnelles peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis dans des états tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, et à l'exception des données sensibles que nous collectons pour la sécurité des Passagers et que nous ne transmettons en aucun cas à des tiers, ces données pourront également être utilisées pour vous adresser des offres promotionnelles ou commerciales pendant une durée de trois années (par courrier électronique ou par voie postale). Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par CroisiEurope à des services internes de l'entreprise et à des tiers (tels que les compagnies de transport, assurances, banques, autorités douanières, prestataires réceptifs, sous-traitant, sous-traitants techniques), y compris hors de l'Union Européenne ainsi que dans des pays ne disposant pas d'un niveau de protection équivalent à celui de l'Union Européenne. Ces tiers ne pourront toutefois accéder à ces données personnelles que pour les besoins liés à leur prestation, ou sur instruction des services internes de la société CroisiEurope pour les besoins liés aux finalités susvisées dans le strict respect de la législation applicable en matière de sécurité des données.

L'opposition du client à la collecte et au traitement de ses données, y compris au travers d'un transfert à des tiers de ses données personnelles nécessaires à la vente ou à l'exécution d'un forfait et des prestations qui en dépendent, rendrait impossible l'exécution de tout ou partie du contrat de vente

par CroisiEurope. Chaque client dispose d'un droit strictement personnel d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux informations le concernant qu'il pourra exercer auprès de CroisiEurope - Service Relation Clients, 12 rue de la Division Leclerc à 67000 STRASBOURG, en joignant copie d'un justificatif d'identité à sa demande écrite.

. En cas de dysfonctionnement de votre demande de traitement, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles (DPO): dpo@croisieurope.com ou la CNIL (www.cnil.fr; 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07)

De plus, chaque client peut s'opposer aux communications commerciales de CroisiEurope et/ ou de ses partenaires en cliquant sur le lien d'opposition ou en suivant la procédure d'opposition figurant sur les e-mails ou SMS commerciaux ou en écrivant à l'adresse du Service Relation Clients mentionnée ci-dessus. D'autre part, chaque client dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel). CroisiEurope effectue sur ses sites des statistiques de visites ainsi que des publicités ciblées adaptées à vos centres d'intérêt. Le site https://www.croisieurope.com explicite notre

politique en matière de données personnelles et de cookies. ATTENTION: Ce produit "groupe" n'est destiné qu'à être revendu sur les territoires français, suisses et belges. Pour toutes autres ventes, nous consulter.

Pour les ventes en Belgique, les conditions générales applicables sont définies par la Loi du 16 février 1994, régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages. Elles sont disponibles au bureau de Bruxelles.

Pour les ventes en Suisse, les conditions générales applicables sont définies par la Loi Fédérale du 18/06/1993, régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages. Par ailleurs, l'utilisation de nos marques est soumise à conditions. Veuillez contacter l'agence de Lausanne à ces effets

RENSEIGNEMENTS ET RÉSERVATIONS

STRASBOURG: 12, rue de la Division Leclerc - 67080 STRASBOURG Cedex - Tél. 03 88 76 46 06 - info@croisieurope.com

PARIS: 147, bd du Montparnasse - 75006 PARIS - Tél. 01 44 32 06 60 - paris@croisieurope.com LYON: 16, quai Jean Moulin - 69002 LYON - Tél. 0472400809 - lyon@croisieurope.com

NICE: 19, rue de la Liberté - 06000 NICE - Tél. 04 93 82 21 21 - nice@croisieurope.com NANTES: 75 quai de la Fosse - 44100 NANTES - Tél. 02 40 69 08 17 - nantes@croisieurope.com

BELGIQUE: Rue Ravenstein, 56 - 1000 BRUXELLES - Tél. 02 514 11 54 - bruxelles@croisieurope.com CATA 5500

SUISSE: Avenue de la Gare 50 - CP 1541 - 1001 LAUSANNE - Tél. 021 320 72 35 - infolausanne@croisieurope.com



ALSACE CROISIÈRES -CROISIEUROPE

Dispositions Générales d'assurance Contrat n° 58 224 398





DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT COLLECTIF N° 58 224 398 ASSURANCE ALSACE CROISIÈRES - CROISIEUROPE

Le présent contrat collectif d'assurance est souscrit par ALSACE CROISIÈRES - CROISIEUROPE auprès d'EUROP ASSISTANCE, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH.

ALSACE CROISIÈRES - CROISIEUROPE S.A.S. est une Société Anonyme au capital de 2 000 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 998 348 601 dont le siège social est sis 12, rue de la Division Leclerc - 67000 STRASBOURG.

EUROP ASSISTANCE SA, Société Anonyme au capital de 48 123 637 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sis 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, agissant pour les besoins de la présente Police d'Assurance Groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela l'expose à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique.

Plus d'informations disponibles sur :

https://www.europ-assistance.com/en/who-we-areinternational-regulatory-information/ (en anglais) ou https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-areinternational-regulatory-information/ (en français)

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Iran, République Populaire de Donetsk, République Populaire de Lougansk, Russie, Syrie, Territoire de Crimée et Venezuela. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États Unis. Les ressortissants Américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

ATTENTION

Vous ne serez couvert par la présente Police que si vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de votre pays de résidence à la date de départ. Les recommandations incluent les « contre indications de voyages ou d'effectuer tous voyages sauf ceux indispensables ».

TARIFALI DES MONTANTS DE GARANTIES

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES				
GARANTIES D'ASSURANCE	Montant max. TTC*/personne			
• ANNULATION DE VOYAGE Franchise :	Selon conditions du barème des frais d'annulation 25 000 € max./personne et 65 000 € max./événement Aucune franchise pour les croisières d'un montant inférieur ou égal à 200 € Franchise 75 €/personne pour les croisières > 200 €			
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER Plafond global de garantie dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis	5 000 000 €/événement 5 000 000 €/événement 45 000 €/événement			
DÉPART IMPOSSIBLE Frais de transports (trajet aéroport/domicile) Frais consécutifs au report du voyage Frais d'annulation du voyage (s'il est organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel et limité dans le temps à la durée du séjour et qui ne peut être reporté)	100 € max./personne 5 % du prix du voyage avec un max. de 150 €/personne Remboursement du voyage pour compléter en tout ou partie le remboursement du tour opérateur			
RETOUR IMPOSSIBLE Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue Prolongation des garanties assistance, bagages et effets personnels et RC	10 % max. du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire suivant la première nuit avec un max. de 10 nuits consécutives 6 jours maximum			
DÉPART/EMBARQUEMENT MANQUÉ Prise en charge d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à la prochaine escale	50 % du montant total du voyage			
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	3 500 €			
Franchise Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie - Indemnités pour retard de livraison des bagages - Frais de réfection des papiers d'identité volés	Pas de franchise 300 € 300 €			
DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport Franchise	1 500 € max. pour la période d'assurance 10 % (50 € min.)			
FRAIS D'INTERRUPTION DE CROISIÈRE Remboursement des nuitées de votre séjour Remboursement des prestations d'activités de loisirs	Prorata temporis avec un max. de 5 000 € Prorata temporis dans la limite de 3 jours et limité à 300 €/personne			

^{*} Taux applicable selon la législation en vigueur.

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription au présent contrat.	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).
AUTRES GARANTIES	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).	Le jour du retour du voyage (lieu de dispersion du groupe). ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 90 jours après le jour du départ.

GÉNÉRALITÉS ASSURANCE

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance n° 58 224 398 conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous.

Elles déterminent les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, aux Assurés du contrat d'assurance n° 58 224 398.

La présente notice est applicable aux adhésions relatives aux voyages dont la date de départ est postérieure au 15/07/2022 et ce jusqu'à parution d'une nouvelle Dispositions Générales.

Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

2. DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

ACCIDENT GRAVE

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

ANNULATION

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés les personnes physiques ayant adhérés conjointement à l'achat d'un contrat de voyage, à l'option « ASSURANCE ».

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

ASSUREUR

EUROP ASSISTANCE SA, Société Anonyme au capital de 48 123 637 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sis 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, agissant pour les besoins de la présente Police d'Assurance Groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

EUROP ASSISTANCE S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (Code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et exerce dans Votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

ATTENTAT

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet Attentat devra être recensé par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

CATASTROPHE NATURELLE

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

DOMICILE

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu.

ÉPIDÉMIE

Une épidémie désigne l'apparition soudaine, inopinée et à grande échelle, dans un pays, d'une Maladie contagieuse qui se propage rapidement et brusquement à travers ledit pays, pour autant que l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ait recommandé d'annuler tous les voyages internationaux non essentiels vers ou à partir des régions touchées et, dans le cas de virus de la grippe, pour autant que l'OMS ait déclaré un niveau d'alerte d'au moins 5 correspondant à une pandémie, conformément à son plan mondial de lutte contre la pandémie grippale. La mise en Quarantaine des personnes touchées doit être déclarée par le service sanitaire compétent ou les autorités compétentes dans le pays concerné.

• ÉTRANGER

Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

ÉVÉNEMENT

Toute situation prévue et garantie par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

2 causes peuvent, au sens du présent contrat, être susceptibles de constituer un Événement majeur :

- des événements climatiques majeurs en intensité répondant aux conditions cumulatives suivantes : événements climatiques tels les inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations et chocs mécaniques llés à l'action des vagues, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de Catastrophes naturelles s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Étranger,
- des événements politiques majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un État, soit des conflits armés entre plusieurs États ou au sein d'un même État entre groupes armés. Sont visés les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

FRANCE

Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à votre charge.

MALADIE GRAVE

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

QUARANTAINE

Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une Maladie contagieuse.

RÉSIDENCE SECONDAIRE

Habitation dont vous êtes propriétaire, située dans votre pays de Domicile, autre que votre Domicile et que vous occupez pour vos loisirs et vacances.

SINISTRE

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

SOUSCRIPTEUR

L'organisateur du voyage ayant son siège social en France et qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

USURE

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

VÉTUSTÉ

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

3. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties d'assurance s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels, réservés auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

4. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT?

L'assurance couvre les pays compris dans le voyage réservé, à l'exception des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Iran, République Populaire de Donetsk, République Populaire de Lougansk, Russie, Syrie, Territoire de Crimée et Venezuela.

5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

A. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE :

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre en ligne sur le site :

https://alsace.eclaims.europ-assistance.com

ou aux coordonnées suivantes :

RDI - EUROP ASSISTANCE GCC
Parc de la Chênaie - 505, rue Claude Bernard - 62320 Rouvroy - France
e-mail : claimsalsace@roleurop.com
Tél.: 01 57 32 90 91

En cas de non respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

B. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de Domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la garantie demeurait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

C. CUMUL DE GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

D. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

E. DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ANNULATION DE VOYAGE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

(y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint,
- de vos frères, sœurs y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct du bénéficiaire, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, bellesfilles.
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage,
- · de la personne chargée, pendant votre voyage :
- de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
- de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

La garantie vous est acquise :

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans les 8 jours précédant la date de départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT ».

ANNULATION, POUR L'UN DES ÉVÉNEMENTS MENTIONNÉS CI-DESSUS

 d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (sur le même dossier ou sur des dossiers liés) et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous deviez voyager seul ou à deux. Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « ANNULATION ».

La garantie «ANNULATION DE VOYAGE» ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

• l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la

souscription du contrat,

 la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,

l'oubli de vaccination,

 les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,

 la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,

 les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la

date de souscription du présent contrat,

· les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et prime

d'assurance liés au voyage,

 les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou par toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.

Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie ou une pandémie entraine une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du remplaçant professionnel.

4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre.

En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives, nous ne prendrons en charge que les frais d'Annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail si vous êtes salarié(e), et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- · dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que nous vous désignerons.

À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- · le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

1. CE OUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à votre encontre par le tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque vous avez occasionné des dommages à un tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens,

- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime,
- les dommages résultant de la pratique de la chasse,
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendant,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties,
- toutes dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.

3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

7. FRAIS DE PROCÈS

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

DÉPART IMPOSSIBLE

1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc. et/ou l'entreprise assurée, dans l'organisation matérielle du voyage).

La garantie « DÉPART IMPOSSIBLE » vous couvre, si vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de votre séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.

Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du contrat principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS?

Frais de transports (trajet aéroport/Domicile):

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au Tableau des Montants de Garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à votre Domicile après l'annonce officielle de la suppression de votre vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par vous pour emprunter l'un des transports suivants : taxi, bus, RER, métro ou train.

Frais consécutifs au report du voyage :

Nous vous remboursons, si vous êtes contraint(e) de reporter votre voyage et que l'organisme vendeur de votre voyage vous propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au Tableau des Montants de Garanties.

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier.

Cette garantie vous est accordée à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir : nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations identiques pour un tour opérateur, classe de réservation identique pour une compagnie aérienne.

Dans tous les cas, vous devez justifier la variation entre ces 2 voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :

- participation à un mariage,
- séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex. : match de coupe du monde de football, jeux olympiques, concert unique, etc.).

Nous vous remboursons les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du tour opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

Vous devrez justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

RETOUR IMPOSSIBLE

1. NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet l'indemnisation de vos frais d'hébergement, repas et effets de première nécessité, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, restant à votre charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

2. CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre votre impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour à votre date de retour initialement prévue pour une cause ayant les caractéristiques de la force majeure et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- indépendante de votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de votre départ,
 extérieure à vous, notamment, non liée à votre état de santé, telle que la maladie ou blessure de l'Assuré,
- indépendante de la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre voyage de retour (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de vous,
- indépendante de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter le voyage de l'Assuré.

La garantie couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une Catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation aux exclusions générales du présent contrat.

Vous devrez justifier, lors de la déclaration du Sinistre que les conditions ci-dessus sont réunies.

3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons les frais réels d'hébergement (frais d'hôtel, repas et effets de première nécessité) dans les limites suivantes :

- · du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,
- tant que vous êtes dans l'impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour,
- · jusqu'à un maximum de 5 nuits consécutives.

Les montants sont remboursés sur présentation, par vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.

DÉPART/EMBARQUEMENT MANQUÉ

Si vous ratez votre embarquement au départ de votre croisière, pour une cause indépendante de votre volonté et justifiée, sauf en cas de changement d'horaire du fait du croisiériste, nous vous remboursons l'achat d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à sa prochaine escale à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

- · le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris dommages résultant de la mouille ou du coulage.
- · la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),

- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

4. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 48 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire fixée au Tableau des Montants de Garanties, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

5. VOL DE VOS PIÈCES D'IDENTITÉ

Dans le cadre de votre voyage, dans le cas où vos passeports, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire, vous auraient été volés pendant votre voyage, nous vous remboursons les frais de reconstitution de ces documents, sur présentation des justificatifs, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

6. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

7. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

8. OUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

9. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 soit pour le délaissement,
 - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT

EN CAS DE VOL, DE DESTRUCTION TOTALE OU PARTIELLE DU MATÉRIEL DE SPORT

1. CE OUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, les biens (matériels, équipements et vêtements spécifiques) exclusivement destinés à la pratique d'un sport, qui vous appartiennent ou vous sont loués et qui se trouvent hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

- · le vol.
- · la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que le matériel de sport soit contenu dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction, ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes, est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise que pour les vols survenant dans le véhicule entre 7 h 00 et 22 h 00.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

 le vol des biens laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,

- les destructions de matériel contenu dans le véhicule et son coffre,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions.
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- · la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle, par les pouvoirs publics (arrêté ministériel pour la France),
- les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabriquant,
- les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf,
- les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale,
- · les dommages résultant de votre négligence caractérisée,
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
- les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de votre famille (ascendants, descendants, conjoint),
- les dommages dus aux accidents de fumeurs,
- les véhicules terrestres à moteur et leurs accessoires, les caravanes et les remorques,
- les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris le jet ski,
- les aéronefs (y compris les deltaplanes, parapentes, planeurs) qu'ils soient homologués ou non,
- les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sports,
- · les téléphones portables,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature,
- le matériel informatique.

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.

4. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

5. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte du matériel,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les matériels de sport ont été volés ou détériorés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur, ainsi que le ticket d'enregistrement du baqaqe.

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE VOL DU MATÉRIEL DE SPORT ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - soit pour le délaissement,
 - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

FRAIS D'INTERRUPTION DE CROISIÈRE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis, à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, les frais de séjour, souscrits auprès d'un organisateur de croisière, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants:

- suite à votre transport/rapatriement médical organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé (hospitalisation non prévue) ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur de la croisière.

3. REMBOURSEMENT DES ACTIVITÉS DE LOISIRS NON-UTILISÉES EN CAS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

En complément de la garantie « INTERRUPTION DE CROISIÈRE », nous vous remboursons au prorata temporis, les frais d'activités de loisirs liés à la croisière (excursions, activités, etc.) déjà réglés avant votre départ en croisière et non utilisés (transport non compris), dans la limite de 3 jours et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, lorsque vous devez interrompre votre croisière pour l'un des motifs visés au sein de la garantie « INTERRUPTION DE CROISIÈRE ».

L'indemnité est calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités, justifié par les factures originales.

Ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'indemnité, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme auprès duquel vous avez acheté votre forfait d'activités.

4. CE QUE NOUS EXCLUONS

 les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou par toute autorité compétente de votre pays de Domicile ou de tout pays que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.

Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie ou une pandémie entraine une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du remplaçant professionnel.

CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

1. PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre souscription au contrat et expire le jour de votre départ en voyage.

2. RENONCIATION

2.1. EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier: EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients

23-27, avenue des Fruitiers - 93210 Saint-Denis

Par e-mail : gestion-clients@europ-assistance.fr

L'assureur remboursera, le montant de la prime payée par l'Assuré dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

2.2. EN CAS DE VENTE A DISTANCE

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances, Vous pouvez, dans les 14 jours calendaires qui suivent la date à laquelle Vous êtes informé(e) que le contrat est conclu, renoncer à votre adhésion sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Dans ce cas, Vous devez Nous informer de votre intention de renoncer à la sous-

cription au contrat Assurance vacances en France par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Par courrier : EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients

23-27, avenue des Fruitiers - 93210 Saint-Denis

Par mail: **gestion-clients@europ-assistance.fr**

Toutefois, dès lors que l'Assuré a déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date d'éffet et la date d'échéance.

3. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3° et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3°, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3°.

4. DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT?

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales. Sont exclus :

- · les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les
 - mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat,
- les conséquences d'une Quarantaine et/ou de mesures restrictives quant à la liberté de circulation décidées par une autorité compétente qui pourraient affecter l'Assuré ou un accompagnant avant ou pendant son voyage.

6. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

7. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION?

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil), reproduits ci-après :

- Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».
- Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.
- Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».
- Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »
- Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »
- Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à

l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

• Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

8. RÉCLAMATIONS

Nous Nous efforçons de Vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction, Vous devez d'abord envoyer Votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE
Service Réclamations Clients
23, avenue des Fruitiers
CS 20021
93212 Saint-Denis cedex
service.qualité@europ-assistance.fr

Nous accuserons réception de Votre réclamation dans un délai de 10 jours à moins que Nous puissions Vous fournir une réponse directe. Nous Nous engageons à fournir une réponse définitive dans un délai de 2 mois.

Si Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont Votre réclamation a été traité, Vous pouvez envoyer une notification écrite à :

Financial Services and Pensions Ombudsman Lincoln House Lincoln Place - Dublin 2, DO2 VH29 - Ireland

> Phone: +353 1 567 7000 Email: info@fspo.ie Website: www.fspo.ie

Si aucune solution n'a été trouvée à Votre réclamation, Vous pouvez alors contacter le médiateur :

> LA MEDIATION DE L'ASSURANCE TSA 50110 75441 Paris Cedex 09 http://www.mediation-assurance.org/

9. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour nous, la protection de vos données personnelles et de votre vie privée est une préoccupation majeure. C'est pourquoi nous nous engageons à assurer un niveau approprié de protection de vos données personnelles conformément à la législation européenne sur la protection des données personnelles et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ("RGPD").

L'objectif de cet article est d'expliquer comment nous utilisons vos données personnelles, et pour quelles finalités.

Veuillez lire ce qui suit attentivement.

QUELLE ENTITÉ JURIDIQUE UTILISE VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de vos données personnelles.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la succursale irlandaise d'EUROP ASSISTANCE SA., située Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

EUROP ASSISTANCE SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, Société Anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

> EUROP ASSISTANCE SA Irish branch, DPO Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2 DO2 RR77, Ireland EAGlobalDPO@europ-assistance.com

COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

- la réalisation et la gestion du contrat d'assurance et d'assistance, les demandes de sinistres et les réclamations.
- le respect des règlementations liées à l'assurance notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent incluant le déclanchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- d'exercice des recours et de gestion des contentieux vis-à-vis d'Europ Assistance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services.

Ces activités de traitement sont nécessaires à l'exécution de vos Dispositions Générales.

Nous pourrons également être amenés à utiliser vos données personnelles pour répondre aux intérêts légitimes suivants :

- effectuer la prévention de la fraude,
- réaliser des enquêtes de satisfaction client élaborer des études actuarielles, ou
- pour des besoins de réassurance.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales.

QUELLES DONNÉES PERSONNELLES UTILISONS-NOUS ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront collectées et traitées. En particulier, le responsable de traitement traitera :

- vos nom, adresses (postales et électronique) et documents d'identifications,
- vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.

Nous pourrons être amenés à traiter toute donnée personnelle que vous nous partagerez pour les finalités exposées plus haut, toutefois nous exigerons votre consentement exprès au traitement de toute donnée sensible.

Si vos données personnelles sont partagées par une personne qui n'est pas partie aux présentes Dispositions Générales, nous vous invitons à lui donner les directives appropriées pour assurer la protection de vos données personnelles.

Si vous partagez les données personnelles d'une personne qui n'est pas partie aux présentes Dispositions Générales vous devez vous assurer que vous avez reçu les directives appropriées pour assurer la protection de ses données personnelles.

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec d'autres sociétés du Groupe EUROP ASSISTANCE ou des sociétés du Groupe GENERALI, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, gestionnaires de sinistres, agents, entités en charge de l'exécution d'un service ou du paiement d'une indemnité dans le cadre de vos Dispositions Générales.

OÙ TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Nous pouvons transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Ce sera notamment le cas si vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que vous séjournez dans un de ces pays.

Le transfert de données à caractère personnel à des entités non européennes se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place, en conformité à la législation applicable et conformément aux standards de clauses rédigées par la Commission Européenne. En contactant notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez obtenir des informations sur ces mesures et, le cas échéant, une copie de ces mesures.

QUELS SONT VOS DROITS RELATIFS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de vos données personnelles :

- droit d'accès à vos données personnelles : vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles,
- droit à la rectification de vos données personnelles: vous pouvez nous demander de corriger vos données personnelles qui seraient inexactes ou incomplètes,

- droit à l'effacement de vos données personnelles: vous pouvez nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique:
- a) les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées,
- b) vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour le traitement,
- c) vous vous opposez à ce qu'une décision automatisée vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou vous vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct,
- d) les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite,
- e) les données personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légales,
- droit à la limitation du traitement de vos données personnelles : vous pouvez demander de restreindre vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :
 - a) vous contester l'exactitude de vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour nous de vérifier leur exactitude,
 - b) le traitement illégal et vous vous opposez à l'effacement de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place,
 - c) nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles vous sont encore nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
 - d) vous vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos données personnelles et nous vérifions que vos fondements légitimes à traiter vos données ne prévalent pas sur les vôtres,
- droit à la portabilité de vos données personnelles: données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine,
- droit de définir des directives sur le sort de vos données après le décès.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données par courrier électronique :

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande d'exercice est gratuite, à moins qu'elle ne soit manifestement infondée ou excessive.

COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Nous conservons vos données personnelles pendant 5 ans après la fin de la période d'effet de l'adhésion.

COMMENT ADRESSER UNE PLAINTE POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS RELATIFS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Autorité irlandaise :

Adresse postale: Office of the Data Protection Commissioner

Canal House, Station Road

Portarlington - R32 AP23, Co. Laois

Ou par e-mail: info@dataprotection.ie

Autorité française :

Adresse postale : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

3, Place de Fontenoy – TSA 80715

75334 Paris Cedex 07

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne : https://www.cnil.fr/plaintes

Ou par téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22



EUROP ASSISTANCE

EUROP ASSISTANCE SA, Société Anonyme au capital de 48 123 637 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sis 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris France, N° TVA (UE) : FR 8245136640500012 - Certificat AFAQ n° 11396 -

N° TVA (UE): FR 8245136640500012 - Certificat AFAQ n° 11396 - Référentiel ISO 9001 agissant également à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089