

CONDITIONS DE VENTE CROISIERE

Le traitement de votre croisière est assuré par Karavel au nom et pour le compte de l'armateur en charge de la croisière.
Siège social de Karavel : 17, rue de l'Echiquier - CS 40109 - 75468 Paris cedex 10
SAS au capital de 145 131 987 € - RCS Paris B 532 321 916
Immatriculation Atout France : IM075140042
RCP : Helvetia Assurances, 25 quai Lamané 76600 Le Havre
Garantie Financière : APST- 15 av Carnot 75017 Paris

Le Client reconnaît être informé et avoir accepté que les offres de voyages sont régies par les conditions de vente de l'armateur que le Client déclare avoir acceptées lors de sa commande ainsi que par les présentes conditions de vente.

Le traitement de certaines rubriques est assuré par des partenaires de Karavel, dont les coordonnées figurent en bas de page de chaque rubrique concernée. Vous êtes alors soumis à leurs conditions de vente.

CONDITIONS DE VENTE

- 1 - Acceptation des Conditions de vente et Commande
- 2 - Prix / Paiement
- 3 - Annulation / Modification à l'initiative du Client
- 4 - Annulation / Modification à l'initiative de l'Agence
- 5 - Transport aérien
- 6 - Hébergement et croisière
- 7 - Croisières
- 8 - Formalités
- 9 - Documents de voyage
- 10 - Personnes à mobilité réduite
- 11 - Réclamations
- 12 - Responsabilité voyage à forfait et prestations sèches
- 13 - Prestations touristiques vendues par des tiers
- 14 - Catégories de séjours
- 15 - Responsabilité civile
- 16 - Informatique et Libertés
- 17 - Droit applicable
- 18 - Dispositions finales

1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE ET COMMANDE

1.1 Ces Conditions de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci après dénommée « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci après dénommé « le Client ») auprès de Karavel.

Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par Karavel au nom et pour le compte de l'armateur en charge de la croisière du Client.

Une Commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation.

Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

1.2 Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

1.3 Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa Commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de Karavel.

1.4 Une demande de réservation sera traitée par Karavel après réception :
- de la commande dûment validée par le Client, et
- d'un moyen de paiement.
Ces conditions sont cumulatives.

1.5 Le Client est informé qu'en application de l'article L.221-28 du code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées par Karavel sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

2 - PRIX / PAIEMENT

2.1 Prix

2.1.1 Tous les prix sont affichés en Euros. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. La TVA est toujours comprise.

2.1.2 Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- les frais de réservation ;
- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;

- les éventuelles options telle que par exemple la « Garantie totale Zen » ou « Tarif annulable et remboursable » ou tout autre option
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage ;
- les repas non compris dans la formule de croisière choisie, et ceux consommés lors d'escales ;
- les boissons au cours des repas (y compris bouteilles d'eau) ;
- le supplément en cabine individuelle ;
- les caisses de bord ou frais de services (gratifications et/ou pourboires obligatoires à bord des bateaux de croisières) à régler directement sur place en espèces.

2.1.3 En plus des taxes d'aéroport, des taxes portuaires et/ou locales directement perçues lors de la Commande, des taxes locales supplémentaires (carte touristique, visa de séjour...) peuvent être imposées par les autorités de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en dollars US.

2.1.4 Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.

2.2 Frais de réservation

Toute Commande peut donner lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 14 euros par personne (Frais de Dossier).

Des Frais de Dernière Minute pourront être dus pour toute demande de réservation effectuée à 7 jours ou moins du départ. Ces frais peuvent s'élever jusqu'à 19 euros par dossier, et seront dus en plus des Frais de Dossier précédemment énoncés. Les Frais de Dossier et les Frais de Dernière Minute sont pris en compte dans le calcul des frais d'annulation.

2.3 Révision des prix

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, Karavel se réserve le droit de modifier jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations significatives :

- a) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes touristiques, d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- b) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré (le cours de référence est celui du dollar américain par rapport à l'euro constaté au 22/03/2023, soit 1 € pour 1,09 USD) ;
- c) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé (l'indice de référence est le Brent avec un cours du baril constaté en dollar US au 22/03/2023, soit 75,00 USD sur base 1 € pour 1,09 USD).

En cas de hausse supérieure à 8% du prix total de la commande, le Client peut annuler sans frais sa réservation à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par Karavel. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3.2 seront facturés au Client.

Les frais de services appliqués par les croisiéristes étant susceptibles de modification, la société KARAVEL se réserve le droit de répercuter cette modification au client, et ce jusqu'à 20 jours avant la date de départ.

2.4 Moyens de paiement

2.4.1 Principe

Le Client peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire française, suisse ou belge (Carte Eurocard Mastercard, Carte Bleue sauf Visa Electron) ;
- en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Nota : en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la Commande.

2.4.2 Dérogations

Pour toute Commande à plus de 40 (quarante) jours du départ, Karavel peut accepter un règlement par :

- chèque bancaire français (établi à l'ordre de Karavel) ;
- virement (frais de virement bancaire à la charge du Client) ;
- chèques-vacances ANCV : le Client doit effectuer au préalable le versement d'un acompte correspondant au minimum à 30% du montant du voyage par carte bancaire française.

Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances ANCV pour toute Commande à moins de 40 jours, dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours avant la date de sa croisière les chèques-vacances ANCV à Karavel (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, Karavel procédera au remboursement auprès du Client du montant versé en chèques-vacances ANCV.

Nota : si le Client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, le traitement de sa demande de réservation est

subordonné à la communication préalable en garantie des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité.

2.4.3 Modalités relatives au paiement échelonné en "N" fois.

Le paiement fractionné pourra être proposé au Client à l'étape du choix de paiement (une fois le produit choisi et validé) et le paiement sera soumis aux modalités contractuelles établies par le partenaire financier en charge. Le Client optant pour ce mode de règlement s'engagera vis-à-vis de Karavel pour la Commande et vis-à-vis du partenaire financier pour honorer le paiement (contrat de paiement).

Pour les dossiers éligibles et pris en charge par le partenaire financier au travers du moyen de paiement en "N" fois par CB, le Client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager.

Toutefois, le Client reste redevable vis-à-vis du partenaire financier du paiement des échéances, conformément aux conditions générales de ce dernier disponible sur le site Internet de Karavel.

A défaut de paiement de l'une des échéances, la réservation pourra être annulée et tous les frais afférents seront à la charge du Client (conformément à l'article « Conditions de règlement » des présentes), déduction faite des sommes déjà versées.

Conformément à l'article L.222-7 et suivant du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours uniquement pour le contrat de paiement. Toutefois, il est rappelé au Client que les dispositions précitées du Code de la consommation ne s'appliquent pas à la Commande. Si le partenaire financier refuse d'accorder le paiement en «N» fois ou si le Client fait jouer son droit de rétractation pour le contrat de paiement auprès du partenaire financier, le Client reste redevable auprès de Karavel du paiement de sa Commande selon l'article « Conditions de règlement » ci-après. Il consent alors sans aucune réserve à l'encaissement par Karavel du montant dû, via notamment les coordonnées de carte bancaire qu'il aura communiqué lors de la validation de sa Commande.

2.4.4 Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques-vacances ANCV : le Client doit les remettre en agence physique ou les envoyer sous 48 heures par La Poste en valeur déclarée à l'adresse suivante : Abcroisiere.com – Groupe Karavel – Service comptabilité clients croisières – 16 avenue Thiers – 06046 Nice cedex 1.

Lors de l'envoi postal, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les nom et prénom du titulaire de la Commande.

2.5 Conditions de règlement

Le paiement du montant des éventuelles assurances ou options souscrites est à régler le jour de la réservation.

Pour toute Commande à 40 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé.

A plus de 40 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 30% du montant total. Le solde est payable au plus tard 40 jours avant le départ sauf spécificités mentionnées sur le bon de commande.

Par dérogation, toute Commande par le Client d'un voyage bénéficiant d'un tarif spécifique listé ci-après entrainera le règlement de l'intégralité du montant du voyage au moment de la Commande :

- Tarifs Costa : "Pind" ou "Flash" ou "Dernière Minute".
- Tarifs MSC : "Isseo" ou "Prêt à embarquer".

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis.

Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, Karavel considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client, ce dernier sera donc redevable de frais d'annulation prévus à l'article 3.2 des présentes Conditions de vente.

Dans le cadre d'un A-Valoir (ou Avoir) émis suite à un report ou une annulation de séjour, son montant correspond aux sommes versées lors de la réservation initiale. Si le prix du nouveau séjour est supérieur au montant de l'A-Valoir (ou de l'Avoir), le solde du dossier sera dû à confirmation de la réservation.

3-ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

3.1. Annulation d'une demande de réservation

Au titre de l'article L. 111-1 du code de la consommation, Karavel s'engage à répondre à une demande de réservation dans un délai de 48 heures (hors week-end et jours fériés).

Si le Client procède à l'annulation de sa demande de réservation durant cette période et avant confirmation de sa demande de réservation par Karavel, il sera facturé d'une somme forfaitaire de 49 euros par personne.

A défaut d'une réponse dans les 48 heures, le Client a la possibilité d'annuler sans frais sa demande de réservation.

3.2. Annulation d'une Commande

Une Commande est effective après confirmation au Client par Karavel de la disponibilité du voyage.

3.2.1. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société Karavel (lettre recommandée avec AR ou courriel à l'adresse annulation@vacances-croisiere.com). La date de réception de la lettre recommandée ou du courriel sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage choisi ou sur le bon de commande) :

3.2.1.a. Frais de traitement : ils sont facturés pour toute annulation effectuée par le Client, en supplément des frais d'annulation lorsque que ceux-ci sont inférieurs à 100% du montant du voyage initial. Ces frais de traitement sont d'un montant forfaitaire de 150 € par personne, avec un minimum correspondant à 10% du voyage si le montant forfaitaire additionné aux frais d'annulation venait à excéder le montant du voyage initialement facturé au Client (cf. art. 3.2.1.e).

3.2.1.b. Les assurances et toutes les options (de type tarifaires comme par exemple « Tarif annulable et remboursable ou commerciale par exemple « Garantie Totale Zen » éventuellement souscrites ne sont jamais remboursables, même en cas d'annulation par le Client.

3.2.1.c. Frais d'annulation standards (sauf frais spécifiques listés et détaillés dans l'article ci-après)

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant de la croisière seule hors assurances et/ou options)
Plus de 120 jours avant départ	10 % (mini 90 €/personne)
De 120 à 91 jours du départ	25%
De 90 à 61 jours du départ	50%
De 60 à 31 jours du départ	75%
A 30 jours ou moins du départ	100%

3.2.1.d Frais d'annulations spécifiques

> Cabines Yacht Club (hors « Tour du Monde ») :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant de la croisière seule hors assurances et/ou options)
Plus de 120 jours avant départ	100 € par personne
De 119 à 90 jours du départ	25%
De 89 à 60 jours du départ	40%
De 59 à 30 jours du départ	60%
De 29 à 15 jours du départ	80%
A 14 jours ou moins du départ	100%

> Croisière à la voile au départ de la Martinique et croisière sur le Nil :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant du dossier hors assurances et/ou options)
Plus de 30 jours avant départ	50%
De 30 à 21 jours du départ	75%
De 20 à 15 jours du départ	85%
A 14 jours ou moins du départ	100%

> Croisières avec des tarifs spécifiques Costa « Pind » / « Flash » / « Dernières minutes » ou avec des tarifs spécifiques MSC « Isseo » / « Prêt à embarquer » : Toute demande d'annulation par le Client de ces prestations entraînera la perception d'une somme d'un montant de 100% du montant total des prestations hors assurances ou options.

> Les prestations « Tour du Monde » et « Grand Voyage » sont soumises aux conditions d'annulations de l'armateur.

> Toutes les prestations pré/post croisières à savoir, transport aérien, prestations terrestres et transferts se voient appliquer les conditions d'annulation suivantes : toute demande d'annulation par le Client de ces prestations entraînera la perception d'une somme d'un montant de 100% du montant total des prestations hors assurances ou options.

3.2.1.e. Dans tous les cas, le montant des frais d'annulation perçu par Karavel (frais d'annulation + frais de traitement + montant éventuel d'assurance et/ou d'option) ne pourra pas excéder le montant du voyage initialement facturé au Client. Il est également précisé que les frais d'annulations mentionnés ci-dessus s'ajouteront aux frais éventuels demandés par l'armateur et dont le Client sera informé avant l'annulation effective de sa réservation.

3.2.2. Les éventuelles options ou assurances souscrites ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Commande, notamment en cas d'annulation.

3.2.3 Le non-respect par le Client de l'échéancier de paiement sera considéré par Karavel comme une annulation du fait du

Client, sans respect des conditions de forme précisées à l'article 3.2.1 des présentes Conditions de Vente. Karavel adressera alors au Client une facture des frais correspondants.

3.2.4 Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande a pour conséquence la réservation d'une cabine individuelle, au lieu d'une cabine double, le supplément devra être réglé avant le départ.

3.2.5 Dans l'hypothèse d'une annulation sur un dossier donné bénéficiant de l'option tarifaire « Tarif annulable et remboursable », si un autre dossier venait à être établi en parallèle avec un ou plusieurs passager(s) identique(s) sur la même destination pour une date de départ située sur une période de plus ou moins 10 (dix) jours par rapport à celle prévue dans le dossier annulé, l'option « Tarif annulable et remboursable » souscrite dans ledit dossier annulé ne pourrait pas être appliquée et des frais d'annulation standards correspondant aux conditions de vente seraient alors facturés.

3.3 Modification avant départ

3.3.1 Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du Client aboutissant à :

- Une modification de la ville de départ
- Une modification de destination
- Une modification de la catégorie, du type ou n° de cabine
- Une modification de date de départ.
- Une modification des noms et/ou prénoms du titulaire du voyage et/ou des accompagnants à la suite d'une erreur d'orthographe ou modification de civilité.

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions définies dans l'article 3.2. des présentes Conditions de Vente.

Nota : toute différence constatée entre les informations fournies relatives à l'identité du titulaire du voyage et ou des accompagnants lors de la validation du bon de commande et de la fiche d'identité à retourner complétée à la confirmation de Commande constitue une modification et entraîne la perception des frais d'annulation.

3.3.2 Toute autre modification de la Commande avant le départ, à l'initiative du Client, entraînera la perception de frais suivants :

Date de modification (en jours ouvrables)	Frais de modification (sur montant de la croisière hors assurances et/ou options)
Plus de 120 jours avant départ	10 % (mini 90 €/personne)
De 120 à 91 jours du départ	25%
De 90 à 61 jours du départ	50%
De 60 à 31 jours du départ	75%
A 30 jours ou moins du départ	100%

Ces frais s'ajoutent aux frais éventuels demandés par l'armateur et dont le Client sera informé avant la modification.

3.4 Modification après départ

Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour et les croisières. Si le Client a souscrit une option couvrant notamment l'interruption du voyage, il devra se conformer aux modalités figurant dans les conditions générales de l'option. Karavel s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Karavel :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Karavel ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

3.5 Cession

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance et/ou d'option) à un tiers, à condition d'en informer Karavel par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Il sera dû par le Client le montant exact des frais supportés par Karavel pour effectuer cette cession, notamment l'achat de nouveaux billets d'avion, complété par des frais de gestion forfaitaires de 50 euros pour chaque cession effectuée.

Les justificatifs correspondants aux frais de cession pourront être communiqués sur demande écrite du Client.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires et ou les options ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

Par dérogation à ce qui précède, il est indiqué que les cessions portant sur une croisière « Tour du Monde » feront l'objet d'un traitement particulier.

4 - ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

4.1 Annulation

4.1.1 Conformément à l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, si Karavel se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en

informera le Client. Le Client sera alors remboursé par Karavel de toutes les sommes qu'il aura pu verser, sauf dérogations légales particulières.

4.1.2 Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Karavel avertit le Client par tout moyen au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les séjours dont la durée dépasse 6 nuitées ;
- 7 jours avant le départ pour les séjours dont la durée est de 3 à 6 nuitées ;
- 48 heures avant le départ pour les séjours dont la durée n'excède pas 2 jours.

Le Client sera alors remboursé par Karavel de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Sur demande expresse du client, les sommes versées pourront dans certains cas être réemployées à la souscription d'un voyage de substitution.

4.2 Modification avant départ

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et croisières, en particulier à l'étranger, le Client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que le Client peut constater et subir des exceptions. Ces aléas peuvent être de nature à justifier une modification mineure, par l'organisateur, di contrat avant le début du voyage. Le voyageur sera dès lors informé de manière claire et compréhensible de cette modification unilatérale du contrat.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Karavel en avertira le Client par tous moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais,
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre.

Le Client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :

Date de modification	Délais impartis de réponse
Plus de 30 jours avant départ	72 heures
De 30 à 15 jours du départ	48 heures
A 14 jours ou moins du départ	24 heures

En cas d'annulation de la croisière, le client obtiendra le remboursement des sommes versées sous 14 jours.

4.3 Modification après départ

Si des éléments essentiels du contrat doivent être modifiés après le départ, le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée en dédommagement n'est pas appropriée.

5 - TRANSPORT AERIEN

5.1 Généralités

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de Karavel. Karavel conseille au Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur

Karavel fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité de Karavel en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

Karavel attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité.

Lorsque le pré/post acheminement a été acheté directement par le Client, Karavel décline toute responsabilité.

5.3 Confirmation du vol retour

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

5.4 Perte ou vol de billets

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de Karavel, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge.

Par ailleurs, Karavel fera son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les

frais engendrés resteront à la charge du Client. Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement du prix du billet correspondant.

5.5 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. Karavel ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit Karavel de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que Karavel puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer.

Un certificat médical de bonne santé et sans contre indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quelque soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

5.6 Enfants

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

5.7 Bagages / Restrictions et interdictions

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

Bagages en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15 kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kg sur les vols réguliers.

Les excédents, si autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par la compagnie aux passagers individuels et restent à la charge du Client.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. Karavel invite par ailleurs le Client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Karavel ne peut être tenue pour responsable :

- de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires.
- de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage.

Karavel ne prendra en charge aucun frais à ce titre.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de Présence si une option complémentaire a été souscrite.

5.8 Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. Karavel ne saurait garantir la possibilité d'embarquer pour un animal.

5.9 Taxes aériennes

La non-utilisation totale ou partielle du titre de transport par le Client n'engendrera pour Karavel aucune obligation de remboursement du prix du titre de transport à l'exception des taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, sur demande expresse de sa part à l'adresse suivante taxesaerports@vacances-croisiere.com.

6 - HEBERGEMENT ET CROISIÈRE

6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la cabine/chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ.

Toute cabine/chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport.

6.2 Classification

Le nombre d'étoiles figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par l'armateur pour un navire ou par l'hôtelier. Karavel s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment des appréciations qui sont adressées par les clients.

6.3 Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, autotours

Dans les hypothèses suivantes -cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers ou d'un prestataire de Karavel, celle-ci peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux

de croisière mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de Karavel lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

Dans certains pays, l'organisation des circuits et autotours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont Karavel ne peut être tenue pour responsable.

6.4 Les types de chambres (hôtels)

Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double (peu fréquent).

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

6.5 Les types de cabines (sur les croisières)

Les cabines « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour.

Les cabines avec vue limitée ou obstruée sont des cabines disposant d'un hublot ou d'un sabord mais dont la vue sur la mer est occultée totalement ou en partie par la présence des chaloupes ou d'un escalier.

Les cabines avec hublot ou sabord (ou cabines extérieures) sont des cabines laissant passer la lumière du jour.

Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles.

Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint

Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

Les cabines en garantie sont attribuées 7 jours avant le départ par le croisiériste. Vous ne disposez donc pas de la possibilité de choisir l'emplacement, l'agencement ou le numéro de cabine, celles-ci n'étant ainsi pas modifiables.

Il est précisé que le numéro de cabine mentionné sur votre bon de commande est susceptible de modification par le croisiériste. En effet, le croisiériste reste propriétaire des cabines et peut être amené à en modifier le numéro sous réserve de maintenir, au minimum, la même catégorie que celle initialement réservée.

6.6 Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. En principe, cette formule comprend seulement les boissons alcoolisées produites localement.

- La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin au petit déjeuner suivant la dernière nuit.

- La demi-pension débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention :

- selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

- Karavel invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Elle sera à régler sur place.

6.7 Les activités proposées lors du séjour

6.7.1 Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants.

6.7.2 Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local.

La responsabilité de Karavel ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client.

6.7.3 La responsabilité de Karavel ne saurait être engagée pour toute activité souscrite par le Client à destination en dehors du forfait.

6.8 Photos et illustrations

Karavel s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

7 - CROISIÈRES

7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper (ci-après « le Commandant »)

Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre bateau pour la poursuite du voyage. Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation. Si, selon le Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant a la faculté de :

- refuser l'embarquement de ce passager,
- débarquer ce passager dans un port intermédiaire,
- ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale,
- refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat.

Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

7.2 Contre-indications médicales

Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers.

Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient lors de la Commande, avant la date d'embarquement.

Aucune Commande ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines -ou atteignant cette période pendant le voyage- sont susceptibles de ne pas être acceptées à bord. Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans.

7.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du Commandant ou du médecin, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un Client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de Karavel ne soit engagée. Karavel ne peut pas être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

7.4 Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non-embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

7.5 Objets personnels / Bagages

Sont interdits à bord les objets et produits dangereux tels que substances contrôlées, armes à feu, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables etc. Les compagnies maritimes se réservent le droit de refuser l'embarquement à un Client possédant de tels produits.

Karavel n'est pas responsable des pertes, vols et/ou dégâts sur les objets personnels et/ou bagages du Client (incluant les périodes d'embarquement et de débarquement).

Karavel conseille au Client :

- de souscrire une option bagage,
- de faire établir un constat qui sera réclamé en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de Karavel ne peut pas être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au Client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine. Karavel décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et objets de valeurs conservés ailleurs que dans les coffres-forts prévus sur les bateaux à cet effet.

7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière.

En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou 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. Karavel ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale. Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage".

Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées. Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes.

Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. 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.

7.7 Responsabilité des Clients

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie maritime pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie maritime 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.

7.8 Enfants / Mineurs

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies maritimes n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement.

Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans avec qui ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

7.9 Pourboires / Caisnes de bord ou Frais de services

Les pourboires au personnel de bord sont un usage maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord. Ce montant est fixé par le prestataire en charge de la croisière.

7.10 Conditions particulières

Les conditions spécifiques applicables à certains tarifs (Flash, ISSEO, PIND...) sont mentionnées dans les descriptifs. Si une modification devait affecter le contenu et le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant confirmation de sa demande de réservation.

8 - FORMALITES

8.1 Les ressortissants français et étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination. Les formalités à accomplir pour les ressortissants français figurent dans les descriptifs à titre informatif.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet diplomatie.gouv.fr et action-visas.com, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

8.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom.

Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale doivent justifier d'une autorisation de sortie du territoire.

Le formulaire est accessible à l'adresse suivante : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/tft/cerfa_15646.do

Une fois complété et signé, le formulaire doit être accompagné de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire (Carte nationale d'identité, passeport). Il revient aux parents de s'informer des formalités administratives à accomplir par leurs enfants et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant.

8.3 Karavel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :
- des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter,
- lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage.
Karavel ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

9 - DOCUMENTS DE VOYAGE

9.1 Les documents de voyage sont en principe adressés par Karavel au Client par voie électronique au nom et pour le compte de l'armateur en charge de la croisière.

9.2 Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par Karavel au nom et pour le compte de l'armateur en charge de la croisière doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port)* que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (bateau)* et pour les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)*.

* exemples non limitatifs

Karavel ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

10 - PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Il est de la responsabilité des personnes à mobilité réduite d'informer Karavel de leur situation particulière en cochant la case correspondante pour une commande en ligne, ou en le signalant à leur conseiller voyage dans le cadre d'une réservation initiée par téléphone ou en agence.

Une demande de réservation ne pourra être confirmée qu'après vérification par Karavel de l'adéquation du séjour aux besoins du Client. L'adéquation du séjour est appréciée au cas par cas en fonction du degré de handicap déclaré par le client et des capacités de prise en charge des prestataires aériens et hôteliers en temps réel.

11 - RECLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à Karavel par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné à l'adresse suivante : Abcroisiere.com – Groupe Karavel – 16 avenue Thiers – 06046 Nice cedex 1 ou par courriel à clients@vacances-croisiere.com. Conformément au II de l'article L211-16 du code du tourisme, tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations doit impérativement être signalé pendant le séjour au réceptif local ou à Karavel en appelant le numéro de téléphone indiqué sur la convocation voyage.

Aucune réclamation introduite plus de deux ans après le voyage ne sera traitée.

Après avoir saisi le service Client et à défaut de réponse satisfaisante, le Client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Les consommateurs résidant au sein de l'Union européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.sho&lng=FR>, en renseignant l'adresse clients@karavel.com comme point de contact avec la société KARAVEL.

12 - RESPONSABILITE VOYAGE A FORFAIT ET PRESTATIONS SECHEES

Karavel et l'organisateur de votre séjour sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. A ce titre, Karavel et l'organisateur de votre séjour sont tenus de vous apporter une aide en cas de difficultés. A l'exception des dommages corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de KARAVEL ne pourra excéder trois (3) fois le prix du séjour payé par le Client.

13 - PRESTATIONS TOURISTIQUES VENDUES PAR DES TIERS

Les sites Internet du groupe Karavel présentent différentes rubriques renvoyant vers les sites Internet de fournisseurs proposant des prestations touristiques : location de bateau, vol, hôtel. Ces prestations touristiques tierces sont hébergées et gérées par ces fournisseurs de prestations touristiques tiers,

dont la raison sociale et les coordonnées apparaissent notamment en bas de page de leur site Internet.

Si vous achetez lesdites prestations tierces, vous serez sous contrat directement avec le fournisseur concerné sans que Karavel n'intervienne dans cet achat. Par conséquent, vous serez assujéti aux termes et conditions de ces fournisseurs de prestations touristiques tierces.

14 - CATEGORIES DE SEJOURS

Les sites Internet du groupe Karavel ne permettent pas la souscription de prestations de voyages liés, et notamment :

- Le choix séparé et le paiement séparé de plusieurs services de voyages réservés auprès de prestataires différents à l'occasion d'une seule visite du site Internet

- l'achat ciblé d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un prestataire différent au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

En conséquence, le Client est informé que dans le cadre d'une commande effectuée sur Internet, il est uniquement possible d'acheter :

- une prestation sèche (croisière...) ou un voyage à forfait auprès de Karavel, et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard accessible avant paiement ;

- une prestation sèche auprès de l'un des partenaires de Karavel.

15 - RESPONSABILITE CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie Helvetia Assurances (25 quai Lamandé 76600 Le Havre), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP), notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance.

16 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations communiquées sur le Site permettent notamment à Karavel, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter les commandes passées sur le Site.

En application des Lois n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Informatique et Libertés aux fichiers et libertés et n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité des données le concernant (article 38 à 40 du RGPD).

Ce droit s'exerce auprès de Karavel 17 rue de l'Echiquier – CG 40109 – 75468 PARIS Cedex 10. Afin que Karavel puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays).

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr.

Vous pouvez adresser toute réclamation à notre Délégué à la Protection des données (DPO) aux adresses suivantes : Groupe Karavel – « DPO » – 17 rue de l'Echiquier – CS 40109 – 75468 Paris cedex 10

Ou par courriel à dpo@karavel.com

En tant que Client, vous êtes également susceptibles de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur « se désinscrire » figurant en bas de nos E-mailing.

Le Client est informé que sa conversation avec les agents de vente peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la CNIL dans le but d'assurer un service de qualité. La durée de conservation des enregistrements n'excède pas un mois.

17 - DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français et en particulier au Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

18 - DISPOSITIONS FINALES

Le fait que Karavel ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par Karavel à s'en prévaloir ultérieurement.

D'une manière générale, les présentes Conditions particulières de Karavel prévalent sur celles de l'armateur en charge de la croisière. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage de voyage à forfait
(Formulaire applicable pour toute réservation de voyage à forfait)

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. KARAVEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, KARAVEL dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.
Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. KARAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST, 15 Avenue Carnot – 75017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de KARAVEL.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage autres que celui de voyage à forfait
(Formulaire applicable pour toute réservation de prestation sèche)

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. KARAVEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, KARAVEL dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. KARAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST, 15 Avenue Carnot – 75017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de KARAVEL.

Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du tourisme : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/#LEGISCTA000020897224