

Conditions Générales de Vente Costa Crociere S.p.A.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « Conditions Générales » ou « CGV » ou « Contrat ») sont applicables aux contrats conclus par les clients/passagers (ci-après le(s) « Passager(s) ») à compter du 6 octobre 2025. Les Contrats et réservations de voyage conclus avant cette date demeurent soumis aux anciennes Conditions Générales, disponibles dans les anciennes éditions de la brochure et sur le site Internet <https://www.costacroisieres.be/general-conditions.html>.

Nous vous informons que les Conditions Générales sont mises à jour régulièrement en fonction des changements des exigences législatives et, par conséquent, nous recommandons à nos clients de lire la version applicable au moment de la réservation, telle qu'elle est publiée sur notre site Web <https://www.costacroisieres.be/general-conditions.html> ou disponible auprès de leur agence de voyages.

LE PRÉSENT DOCUMENT EST UN CONTRAT LÉGALEMENT CONTRAIGNANT ÉMIS PAR COSTA CROCIERE S.p.A. À DESTINATION DE SES PASSAGERS ET ACCEPTÉ PAR CES DERNIERS, PRÉCISANT NOTAMMENT LES MODALITÉS IMPORTANTES FIGURANT CI-DESSOUS.

L'ATTENTION DU PASSAGER EST PARTICULIÈREMENT ATTIRÉE SUR LES ARTICLES 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 16, 18, 19, 22, 23, 25.

En contrepartie de la réception de l'acompte et/ou de l'embarquement et de l'hébergement sur le navire auquel s'applique le présent contrat (le " Navire "), Costa et le passager (ci-après « Passager ») conviennent que la réservation de la croisière et la croisière sont soumises aux termes et Conditions Générales suivantes.

ORGANISATION TECHNIQUE COSTA

Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra, 48 16121 Gênes, Italie (GE)

Aut. N° 1085/3272 en date du 30/03/1988

1. LOI APPLICABLE

1.1. Ce Contrat de croisière est régi non seulement par les présentes Conditions Générales, mais aussi par les conditions supplémentaires éventuellement inscrites dans les dépliants, brochures et catalogues du Transporteur et toute autre documentation fournie au Passager par le Transporteur, la société Costa Crociere S.p.A.

1.2. Les présentes Conditions Générales sont en conformité avec la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302> Dès lors, nos Conditions Générales sont également en conformité avec des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi ») portant transposition de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen

et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, et de son décret d'application n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

Ce Contrat est par ailleurs régi par la loi belge dans le respect des normes applicables en matière de protection des droits des voyageurs (Directive n° 2015/2302/UE), et notamment par les dispositions du Code de tourisme, relatives aux voyages à forfait, lorsqu'elles sont applicables, ainsi que par les normes nationales, communautaires et internationales relatives aux droits des passagers, en ce compris le Règlement CE n° 392/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et la Convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, telle qu'amendée par son protocole de 2002, lorsque ces dernières sont applicables.

1.3. Chaque clause des présentes CGV doit être considérée comme indépendante des autres ; l'invalidité totale ou partielle d'une clause ou d'un paragraphe n'entraîne en aucun cas l'invalidité d'une autre clause ou d'un paragraphe des présentes CGV.

Déclaration obligatoire en vertu de l'article 17 de la loi italienne n° 38/2006 - La loi italienne punit d'une peine d'emprisonnement les infractions liées à la prostitution et à la pédopornographie, même si elles ont été commises à l'étranger.

2. CONCLUSION ET EXECUTION DU CONTRAT

2.1. La demande de réservation doit être faite et complétée correctement par le Passager.

2.2. Les échanges d'informations précontractuelles et/ou la mise à disposition des Conditions Générales sont effectués par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique.

2.3. L'acceptation des réservations est liée à la disponibilité des places et est réalisée, par la conclusion du contrat qui en résulte, uniquement au moment de la confirmation (éventuellement par voie télématique) de la part du Transporteur ; elle est soumise à la condition suspensive du paiement par le Passager des arrhes mentionnées à l'article 3.1.

2.4. Les offres promotionnelles ou prévoyant des conditions privilégiées par rapport aux offres publiées dans les catalogues sont soumises à des limitations de temps et de disponibilité, suivant des critères fixés par le Transporteur, à sa discrétion et aussi à des conditions d'annulation qui peuvent être spécifiques.

2.5. L'Agence de Voyages, autorisée par l'Organisateur et dûment immatriculée au registre prévu à l'article L. 141-3 du Code du Tourisme, conclut le contrat avec le Passager et lui délivrera un exemplaire du contrat uniquement si elle a déjà reçu de la part du Transporteur la confirmation citée au paragraphe 2.3.

2.6. En cas de réservation unique effectuée pour plusieurs personnes, celui qui effectue la réservation garantit qu'il possède les pouvoirs pour le compte des autres sujets et assure le respect de toutes les obligations du contrat de la part des autres personnes mentionnées dans la réservation, y compris les mineurs et/ou les passagers handicapés (et leurs représentants) et, en tout état de cause, toutes les obligations contractuelles seront remplies par toutes les personnes mentionnées dans la réservation qui ont accepté d'être liées par les présentes Conditions Générales. La personne qui effectue la réservation doit également garantir que toutes les personnes mentionnées donnent leur consentement au traitement

de leurs données personnelles et/ou particulières. La réservation n'est valable que pour les personnes mentionnées dans la réservation.

2.7. Mineurs :

Les réservations effectuées par des personnes mineures ne seront pas acceptées. Sans préjudice de l'article 2.6, les réservations pour les passagers mineurs doivent être effectuées par les personnes exerçant l'autorité parentale ou d'autres personnes majeures munies des pouvoirs nécessaires et ne seront acceptées que si le mineur est accompagné en voyage par au moins l'un de ses parents ou par une autre personne majeure qui assume toutes les responsabilités à cet égard et qui sera responsable à tout moment du voyage du bien-être, de la sécurité, de la conduite et du comportement desdits mineurs pendant toute la durée de la croisière. Costa n'est pas tenue de procéder à des remboursements ou à des dédommagements en cas de non-respect par le Passager des dispositions susmentionnées.

Pour certaines destinations, les mineurs qui ne sont pas accompagnés par leurs deux parents ou par un tiers adulte peuvent être tenus de présenter, au moment de l'embarquement, une autorisation officielle de voyage signée par le(s) parent(s) qui ne voyage(nt) pas. Cette autorisation doit être validée par les autorités compétentes (par exemple, les commissariats de police, les consulats ou d'autres organismes désignés) conformément à la réglementation applicable dans le pays de départ ou de destination.

Il incombe au Passager de vérifier et d'obtenir tous les documents nécessaires avant le départ. Le fait de ne pas présenter l'autorisation requise peut entraîner le refus d'embarquement sans droit à un remboursement ou indemnisation.

Costa ne peut être tenue responsable des conséquences résultant de l'absence ou de l'invalidité de ces documents.

Les Passagers qui voyagent avec des mineurs acceptent de superviser et de surveiller correctement tous les mineurs qui voyagent avec eux, d'être responsables à tout moment de la sécurité et du comportement du mineur et d'empêcher ces mineurs de se livrer à des jeux dangereux ou à tout autre comportement dangereux.

2.8. Grossesse :

Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à effectuer une croisière si elles n'ont pas atteint leur 24ème semaine de grossesse au cours de la croisière (embarquement et débarquement inclus). Toutes les femmes enceintes sont tenues de produire, lors de l'embarquement à bord du navire, un certificat médical, délivré par un spécialiste gynécologue, attestant de leur aptitude à prendre part à la croisière jusqu'à la fin de celle-ci en tenant compte de l'itinéraire proposé et indiquant que la grossesse n'est pas à risque. Le certificat doit également indiquer la date estimée de l'accouchement. Costa ne peut être tenue pour responsable de toute complication liée à la grossesse, à quelque stade que ce soit, survenant pendant ou après la croisière.

Costa peut refuser ou annuler la réservation de tout Passager ne respectant pas les exigences du présent article. Costa se réserve expressément le droit de refuser l'embarquement de tout Passager qui semble être dans un état de grossesse avancé et

Costa n'aura aucune responsabilité en ce qui concerne un tel refus et/ou le transport dudit Passager.

2.9. Les enfants en bas âge :

Les enfants doivent être âgés d'au moins 6 mois au moment de l'embarquement pour pouvoir naviguer. En outre, les enfants doivent être âgés d'au moins 12 mois au moment de l'embarquement pour naviguer sur les itinéraires particuliers suivants : Voyages transocéaniques, croisières de 14 jours ou plus et/ou itinéraires éloignés où il y a plus de 2 jours de mer consécutifs (ceci exclut les voyages qui se passent à proximité des côtes où des soins médicaux pédiatriques d'urgence appropriés peuvent être disponibles dans un port de refuge, ou grâce à un soutien externe, dans un délai d'un jour de croisière). Les conditions ci-dessus peuvent varier d'une croisière à l'autre et d'un itinéraire à l'autre.

2.10. Personne handicapée ou personne à mobilité réduite :

Cela fait référence à un état de santé qui limite la mobilité d'une personne dans les transports, en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), et/ou d'une déficience intellectuelle ou psychosociale, et/ou de toute autre cause de handicap, y compris l'âge. Cet état nécessite une attention appropriée, qui peut inclure l'administration de médicaments et l'adaptation des services fournis par Costa pour répondre aux besoins spécifiques de la personne, en assurant l'égalité d'accès aux services disponibles pour tous les Passagers.

Les navires Costa offrent un nombre limité de cabines pour les Passagers handicapés ou à mobilité réduite, mais les espaces publics et les installations à bord ne sont pas tous accessibles. Les demandes de réservation pour les Passagers handicapés ou à mobilité réduite seront donc accordées sous réserve de la disponibilité de ces cabines spécialement conçues et, le cas échéant, à la condition que le Passager handicapé soit accompagné d'une autre personne capable d'apporter l'assistance requise par le premier conformément au Règlement UE no. 1177/2010, ainsi qu'à l'évaluation préalable par les bureaux compétents de la documentation médicale demandée au moment de la réservation (comme décrit ci-dessus).

2.11. Déclarations de santé au moment de l'achat :

a) En réservant, le Passager garantit qu'il est physiquement et mentalement apte à voyager au moment de l'embarquement et qu'il n'a pas de problème médical ou psychologique qui pourrait mettre en danger le Passager ou les membres de l'équipage ou entraîner un incident du voyage.

b) Tout Passager présentant une condition physique ou mentale particulière, une maladie, un handicap ou d'autres besoins nécessitant une attention médicale spéciale, un équipement/des fournitures médicales ou des soins ou une assistance particulière pendant le voyage, y compris les Passagers qui utilisent de manière autonome des médicaments (tels que la morphine) susceptibles d'affecter les capacités cognitives ou physiques, est tenu d'en informer l'Organisateur au moment de la conclusion du Contrat. Lors de la réservation de la croisière, les Passagers ayant des besoins particuliers, tels que précités, sont priés d'en informer l'organisateur et de remplir un formulaire médical fournissant toute information utile au personnel médical pour procéder à une évaluation exhaustive des risques.

Il est important que le Passager fournisse les informations les plus complètes au moment de la réservation, sans aucune omission.

Afin de s'assurer que Costa puisse fournir l'assistance nécessaire et qu'il n'y ait pas de problèmes liés au navire ou aux infrastructures et équipements portuaires, y compris les terminaux portuaires, qui pourraient rendre impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport du Passager en toute sécurité ou de manière opérationnelle, les Passagers qui pourraient avoir besoin d'un traitement spécial ou d'une assistance ou qui ont une mobilité réduite ou un handicap (y compris les Passagers qui utilisent des fauteuils roulants) doivent en informer Costa au moment de la réservation. Les Passagers qui utilisent des fauteuils roulants doivent fournir leurs propres fauteuils roulants de taille standard. Les fauteuils roulants du navire ne sont disponibles qu'en cas d'urgence. Pour la sécurité du navire et de tous les Passagers à bord, tous les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité doivent être rangés dans la cabine du Passager lorsqu'ils ne sont pas utilisés et, afin de garantir cette possibilité et d'assurer la sécurité du navire et de tous les Passagers à bord, Costa se réserve le droit d'exiger que les Passagers qui utilisent des fauteuils roulants réservent une catégorie de cabine spécifique. Certains ports d'escale nécessitent l'utilisation d'infrastructure particulière pour se rendre à terre et peuvent empêcher les Passagers en fauteuil roulant de quitter le navire pour des raisons de sécurité. La décision prise par le Commandant du navire à ce sujet est contraignante et ne pourra être contestée ou faire l'objet d'une indemnisation.

Costa se réserve le droit de refuser l'embarquement à tout Passager qui n'a pas notifié son besoin de traitement spécial ou d'assistance, sa mobilité réduite ou son handicap (y compris l'obligation d'utiliser un fauteuil roulant).

Le coût de la perte ou de l'endommagement de l'équipement de mobilité causé par la faute ou la négligence de Costa ou par un incident de transport est soumis à la discrétion absolue de Costa, qui peut soit réparer soit remplacer l'équipement concerné.

L'Organisateur se réserve le droit d'appliquer des politiques qui peuvent limiter le nombre et la valeur combinée maximale des équipements de mobilité ou autres équipements médicaux autorisés à bord par cabine.

c) Costa recommande à tout Passager qui n'est pas autonome de voyager avec un accompagnateur qui se chargera de toute l'assistance nécessaire pendant le voyage. Costa ne fournit pas d'assistance individuelle pour les soins personnels, et tous les Passagers doivent être en mesure d'assurer eux-mêmes ces soins (par exemple, effectuer des tâches personnelles telles que manger, s'habiller, faire sa toilette, se baigner et se déplacer dans le navire). Une fois à bord, notre équipage ne fournira aucune assistance pour ces tâches personnelles.

Costa se réserve le droit de demander à tout Passager de produire une preuve médicale de son aptitude à voyager afin d'évaluer si ce Passager peut être transporté en toute sécurité conformément à la législation internationale, communautaire ou nationale applicable. Lorsque l'Organisateur considère que cela est strictement nécessaire, il peut exiger qu'un Passager à mobilité réduite ou présentant d'un handicap soit accompagné d'une autre personne apte à l'aider dans ses tâches quotidiennes et capable de fournir l'assistance requise par le Passager à mobilité réduite ou présentant d'un handicap. Cette exigence sera

entièrement fondée sur des raisons de sécurité et peut varier d'un navire à l'autre et/ou d'un itinéraire à l'autre. L'évaluation du caractère strictement nécessaire de l'accompagnement d'un Passager se fera sur la base des informations fournies au moment de la réservation. Les Passagers sont priés de fournir autant d'informations que possible pour permettre une évaluation complète des risques. Il peut être demandé aux Passagers de fournir des informations supplémentaires afin de s'assurer que Costa dispose de toutes les informations pertinentes.

d) Si le Passager ne peut être transporté en toute sécurité et conformément aux exigences de sécurité applicables, Costa peut refuser une réservation, en informant le Passager rapidement ou embarquer ultérieurement ce Passager pour des raisons de sécurité. Ce refus sera fondé sur une évaluation des risques effectuée par Costa et le personnel médical en tenant compte, entre autres, des dispositions applicables du Code international de gestion pour la sécurité de l'exploitation des navires et la prévention de la pollution (" Code ISM ") et de la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer.

e) Si un Passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis par l'article 2.11, ou de se soumettre à l'examen de santé prévu à l'art. 10.7 des Conditions Générales, cela entraînera la résiliation du Contrat, sans aucun droit d'obtenir le remboursement du montant payé pour la partie du forfait vacances non fournie et/ou pour les autres services associés achetés.

f) Il est entendu que si la situation du Passager change entre la date de la réservation et la date du départ, ce qui peut rendre le transport de ce Passager dangereux, le Passager est tenu d'en informer Costa dès que possible et d'aviser Costa de tout besoin d'arrangements spéciaux, d'équipement/de fournitures médicales, de soins ou d'assistance afin que l'Organisateur puisse décider en toute connaissance de cause si le Passager peut être transporté en toute sécurité et/ou évaluer si le voyage convient au Passager.

g) Les Passagers qui embarquent en violation des conditions et modalités précitées assument tous les risques associés et acceptent d'indemniser et de rembourser Costa pour toutes les pertes, coûts et dépenses qui en résultent, y compris, mais sans s'y limiter, ceux liés à la déviation de l'itinéraire du Navire par rapport à son itinéraire prévu, et d'autres dépenses attribuables au débarquement de ces Passagers en raison de leur état de santé non déclaré au moment de la réservation. Il est également conseillé aux Passagers de se référer aux sections 10.7. qui précisent leurs responsabilités et obligations dans ces situations.

Aucune demande de réservation ne sera accordée pour un Passager dont l'état physique ou mental est tel que sa participation à la croisière serait impossible ou dangereuse pour lui-même ou pour autrui ou qui nécessite des soins ou une assistance spécifique qui ne peuvent être obtenus pendant la croisière à bord du navire. Si un Passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis, ou de se soumettre à l'examen de santé prévu à l'art. 10.7 des présentes conditions générales, cela entraînera la résiliation du présent contrat, sans droit d'obtenir le remboursement du montant payé pour la partie du forfait vacances non fournie et/ou pour les autres services associés achetés.

2.12. Notifications et utilisation des coordonnées des Passagers :

a) Les indications concernant le forfait touristique qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le site Internet de Costa Croisières ou dans d'autres médias de communication, seront fournies par l'Agence de Voyages au Passager, en temps utile avant le début du voyage, notamment les heures de départs et d'arrivées. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, le vendeur fournit l'information pour chaque tronçon de vol, tel que prévue aux articles R.211-15 à R.211-18 du Code du Tourisme.

Le Passager s'engage à respecter non seulement les termes et conditions du présent contrat, mais aussi les informations disponibles sur la plateforme du site web MyCosta - accessible via les identifiants personnels après la réservation - et toute information supplémentaire communiquée via l'adresse électronique fournie au moment de la réservation.

b) Le Passager accepte que toute adresse électronique, numéro de téléphone ou adresse postale fournie à Costa pendant le processus de réservation ou de croisière par ou au nom du Passager ("Informations de Contact Fournies") puisse être utilisée par Costa comme l'adresse électronique, le numéro de téléphone ou l'adresse postale du Passager, que les Informations de Contact Fournies incluent ou non l'adresse électronique, le numéro de téléphone ou l'adresse postale du Passager. Le Passager consent et accepte que Costa utilise les informations de Contact Fournies pour adresser toute notification ou information concernant la réservation du Passager, la réservation ou le Contrat, un billet et que l'envoi par Costa de toute notification ou information avec l'utilisation des Informations de Contact Fournies constituera une information valable au Passager. Le Passager consent également à ce que Costa puisse communiquer avec toute personne contactant Costa à partir des Informations de Contact Fournies concernant la réservation, la croisière et/ou les services du Passager. Le Passager garantit et décharge Costa de toute réclamation, demande, dommage, action, cause d'action ou procès découlant de, ou lié à : 1) l'utilisation par Costa des Informations de Contact Fournies pour fournir des notifications ou des informations au Passager, ou ; 2) la communication de Costa avec toute personne contactant Carnival à partir des Informations de Contact Fournies concernant la réservation, la croisière et/ou les services du Passager.

c) Conformément à la Directive 98/41/CE et aux obligations de l'Organisateur en matière de sécurité, chaque Passager est tenu de fournir un contact d'urgence fiable au moment de la réservation. Ce contact doit être une personne ne voyageant pas à bord, joignable pendant toute la durée du voyage et ne peut être utilisé par l'Organisateur qu'en cas d'urgence ou pour des communications liées à la sécurité.

2.13. Conditions particulières à certains contrats et offres :

L'Organisateur se réserve le droit de déroger aux Conditions Générales pour certaines catégories particulières de contrats (par exemple les groupes ou les croisières « incentive ») et les offres promotionnelles mentionnées à l'article 2.4, lesquelles se verront appliquer des termes et conditions spécifiques pour ces catégories.

2.14. Cabine garantie :

L'achat d'un voyage avec "cabine garantie" implique la réservation d'un voyage à un prix significativement réduit par rapport aux autres tarifs, avec l'attribution d'une cabine provisoire (dite "cabine garantie") sans possibilité de choisir la cabine définitive à l'avance.

L'attribution de la cabine définitive a lieu à l'approche du départ en fonction du taux d'occupation du navire choisi et peut être d'une catégorie supérieure et/ou égale à celle attribuée au moment de la réservation. L'attribution d'une catégorie de cabine supérieure à celle achetée et garantie et/ou sur la base d'éventuelles promotions commerciales ne permet pas au Passager de bénéficier des privilèges et droits associés à cette catégorie de cabine. Les cabines de même niveau ou de niveau supérieur à celle attribuée conformément à ce qui précède peuvent ne pas avoir de lit double et/ou peuvent être équipées pour les Passagers handicapés et/ou peuvent avoir des équipements et des caractéristiques différents de ceux de la "cabine garantie" réservée. Dans le cas d'une cabine triple/quadruple/quintuple "garantie", il se peut que la cabine attribuée n'ait pas l'occupation souhaitée et qu'il soit nécessaire d'ajouter un lit supplémentaire ou un lit d'enfant, ce qui pourrait réduire considérablement l'espace disponible. Les détails définitifs de la cabine sont fournis dans tous les cas avant le départ par l'organisateur. L'attribution d'une cabine avec des lits supplémentaires ne donne pas droit à une annulation gratuite.

2.15. Informations concernant la santé et conseils aux voyageurs selon les destinations :

L'Organisateur fournit des informations générales concernant les exigences sanitaires dans les pays de destination visités pendant la croisière dans la section "Informations utiles" des brochures de Costa et/ou sur le site Internet officiel de Costa Belgique. Outre l'obligation de l'Organisateur de fournir toute information nécessaire conformément aux présentes Conditions Générales, le Passager est invité à s'informer, avant son départ, sur la situation sanitaire et sécuritaire des lieux de l'itinéraire en consultant les sites Internet de l'Organisation Mondiale de la Santé – Portail International Voyages et Santé (<https://www.who.int/fr/>).

2.16. Avant la conclusion du contrat, le Passager reçoit toutes les informations relatives à la réservation, y compris les principales caractéristiques des services touristiques proposés.

2.17. En cas de pluralité de passagers figurant sur une même réservation, le passager ayant payé est désigné comme « Passager Payeur » et est réputé représenter l'ensemble des passagers associés à ladite réservation. En cas de désaccord entre les passagers, la volonté exprimée par le Passager Payeur prévaudra, sauf preuve contraire d'un mandat exprès ou d'une décision judiciaire contraire.

3. PAIEMENTS

3.1. Lors de la conclusion du Contrat par le Passager directement avec Costa, le Passager doit verser un acompte de 20 % minimum du prix pour confirmer la réservation de son voyage. Par la suite, le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date du départ, à l'exception des Tarifs Dernières Minutes (art. 8.2) qui doivent être réglés intégralement au moment de la réservation. En cas de voyage à forfait incluant un vol à un tarif spécial / Flex, le Passager doit en outre verser un acompte égal à 100 % du prix du billet d'avion. En cas de non-paiement de l'acompte à la date prévue, Costa pourra ne pas confirmer la réservation, l'annuler sans verser aucune indemnité au Passager. Un acompte supplémentaire pourra être demandé pour tout service supplémentaire ajouté à la réservation.

3.1.1. Dans le cadre de ventes directes avec Costa, nonobstant l'acompte et le solde définis au point 3.1 précité, le Passager peut choisir d'effectuer le paiement par versements

mensuels, sans intérêts et peut choisir le nombre de mensualités à effectuer entre un minimum de 2 versements et un maximum de 5 versements, en fonction de la date de réservation. Le paiement échelonné en mensualités ne peut être effectué que par carte de crédit, par le biais de paiements mensuels prélevés automatiquement sur la carte. Le paiement par versements mensuels ne s'applique pas aux réservations effectuées aux Tarifs Dernières Minutes.

3.1.2. Pour les contrats conclus moins de 30 jours avant le départ et les Tarifs Dernières Minutes, l'intégralité du montant devra être versée au moment de la réservation.

3.2. L'absence de règlement d'une seule échéance de paiement susmentionné aux dates déterminées dans le contrat ou par les présentes constitue un manquement qui est visé par la clause de résolution expresse du contrat et qui est de nature à entraîner la résolution du contrat, et donnera lieu à l'application des frais d'annulation prévus en cas de résiliation, ainsi qu'à l'indemnisation correspondante pour tout dommage supplémentaire subi par l'Organisateur.

Le non-paiement du solde dans le délai indiqué à l'art. 3.1. ou dans tout autre délai exceptionnellement accordé par écrit par Costa, constitue une rupture de Contrat et autorise Costa à considérer la réservation comme annulée. En conséquence, Costa (a) conservera l'acompte à titre de frais d'annulation et (b) facturera un montant à titre de frais d'annulation tel que prévu à l'art. 7 (Droit de rétractation du passager).

Pour le calcul des pénalités applicables, la date de résiliation est réputée coïncider avec la date d'annulation de la réservation.

3.3. Le formulaire d'embarquement et le document de voyage, qui sont obligatoires pour accéder à bord du navire, ne seront remis au Passager qu'après le paiement du prix total du voyage et à condition d'être complété des données suivantes : (i) date et lieu de naissance des clients, (ii) numéro, date et lieu d'émission, date d'expiration du Passeport ou de la Carte Nationale d'Identité, conformément à la réglementation en vigueur, (iii) numéro de portable personnel de toute personne adulte participant à la croisière susceptible d'être appelée en cas d'urgence, (iv) coordonnées en cas d'urgence d'une personne ne voyageant pas avec le Passager

3.4. Les paiements effectués auprès de l'Agence de Voyages seront considérés comme étant effectifs dès lors que les sommes auront effectivement été versées au Transporteur. Dans le cas où l'Agence de voyages n'aurait pas versé au Transporteur, les acomptes et soldes reçus, aucune demande de remboursement ne pourra être faite ou exercée à l'encontre de Costa Croisières

3.5. Pour les paiements concernant les achats directs (effectués par téléphone 080089125 (Service & appel gratuits 24h/7j) ou sur le site Internet de Costa Croisières www.costacroisieres.be), le Passager pourra choisir l'un des deux modes de paiement suivants, incluant les modalités d'annulation respectives : i) virement, excluant le paiement par mensualités mentionné à l'article 3.1.3 ; ii) carte de crédit, dans les limites et aux conditions indiquées dans les articles suivants.

3.6. Le paiement par virement bancaire n'est autorisé que pour les contrats conclus au moins 15 jours avant le départ ; pour les contrats conclus ultérieurement et jusqu'à 2 jours avant le

départ ainsi que pour les contrats prévoyant des mensualités prévues par l'article 3.1.3, seul le paiement par carte de crédit est accepté.

3.7. Si le contrat est conclu sur le site internet de Costa Croisières www.costacroisieres.be pour un départ ayant lieu dans moins de 31 jours, le paiement complet doit être effectué en une fois et nécessairement par carte de crédit.

3.8. Dans tous les cas, tous les paiements seront effectués par le Passager conformément aux indications précises fournies par l'Organisateur selon les exigences des clauses 3.5 et suivantes ci-dessus.

3.9. Toutes les conditions de paiement sont considérées comme essentielles et, par conséquent, l'absence de règlement du montant des paiements susmentionnés et/ou la non-réception par l'Organisateur des sommes dues en application des clauses susmentionnées constituent un manquement pouvant entraîner la résolution du contrat et le paiement d'une indemnisation pour tout préjudice ultérieur supporté par l'Organisateur.

3.10. Certains services supplémentaires disponibles à bord pendant la croisière sont payants. L'utilisation d'espèces n'est pas autorisée à bord ; le seul moyen de paiement accepté est la Carte Costa personnelle, fournie à chaque passager et liée au compte de la cabine. La Carte Costa est strictement personnelle et ne peut être transférée à d'autres passagers. Tous les achats effectués à bord pendant la croisière seront automatiquement débités de la Carte Costa.

Dans les 24 heures suivant l'embarquement, il est nécessaire d'enregistrer un moyen de paiement pour couvrir les dépenses imputées à la Carte Costa. Les modes de paiement suivants sont acceptés :

- i. Cartes de crédit American Express, Visa et Mastercard avec un code PIN (les cartes prépayées, rechargeables, VISA Electron, Postepay, Postamat, Cirrus Maestro ne sont pas acceptées).
- ii. Cartes de débit Visa, Mastercard et American Express.
- iii. Pagobancomat, exclusivement pour les croisières avec monnaie de bord en EURO, par le biais des appareils automatiques Ingenico disponibles sur le navire.
- iv. Dépôt en espèces d'un montant minimum de 150,00 euros/USD par personne au distributeur de billets pour couvrir le montant total des achats effectués à bord. Tout crédit restant à la fin de la croisière sera remboursé en espèces au distributeur automatique de billets, conformément à la réglementation italienne en vigueur, ou par virement bancaire pour les montants dépassant les limites légales.

Si les dépenses dépassent 200 euros/USD et qu'aucun moyen de paiement valide n'a été enregistré pour les couvrir, la Carte Costa peut être temporairement désactivée et aucun nouvel achat ne sera autorisé. Le compte de bord de la Carte Costa doit être soldé, au moyen des modes de paiement susmentionnés, au plus tard la veille du débarquement.

3.11 Sauf convention de distribution prévoyant des modalités particulières, les Agences de voyages doivent verser à Costa un acompte de minimum 15% à la confirmation de chaque réservation afin que cette dernière soit valable ; à défaut Costa pourra annuler la réservation à tout moment sans verser aucun dédommagement à l'Agence de voyages ou à son client.

4. PRIX, FORFAIT DE SEJOUR A BORD, AJUSTEMENT DE PRIX ET TAXES TOURISTIQUES

4.1. "Prix" signifie le prix total du voyage qui comprend l'hébergement en pension complète et les repas ordinaires à bord du navire pendant le voyage et, s'ils sont inclus, le vol et le transport vers/depuis le port d'embarquement/débarquement. Le Prix de la croisière ne comprend pas les autres frais ou dépenses qui ne sont pas spécifiquement mentionnés ou annoncés comme étant inclus, dans les documents précontractuels, dans le Prix de la croisière. Sur le site Internet, les prix comprennent tout ce qui est expressément indiqué sur le formulaire contractuel conclu par le Passager au moment de la confirmation de son dossier. Les prix incluent les taxes et les charges portuaires. Le Forfait de Séjour à Bord ainsi que toutes autres prestations non mentionnées dans la description du produit sont exclus des prix présentés. Pour tous les tarifs My Cruise, All Inclusive (/Suite) et Super All Inclusive (/Suite), Dernières Minutes et les offres promotionnelles) et les croisières Tour du Monde (en entier ou tronçons), le Forfait de Séjour à Bord obligatoire pourra être réglé, selon le mode de réservation, par le client de trois façons : (1) prépayer par téléphone, en appelant le 080089125 (2) débité quotidiennement à bord chaque jour avec solde et facture en fin de croisière (3) prépayer via l'agence de voyages en cas de réservation faite auprès de celle-ci.

4.2. Pour vous garantir un bon séjour à bord, un Forfait de Séjour à Bord est automatiquement ajouté au compte de chaque Passager (hors enfants de moins de 4 ans). Le montant journalier du Forfait de Séjour préétabli varie en fonction de la destination et de la devise à bord. Les montants journaliers du Forfait de Séjour à Bord sont mentionnés dans la rubrique Informations Utiles de la brochure, ou sur le site Internet à l'adresse <https://www.costacroisieres.be/useful-links/useful-info.html>

NAVIRE	Forfait de Séjour (à partir de 14 ans au jour du départ)
COSTA DELIZIOSA	12 euro/ nuitée
COSTA DIADEMA	12 euro/ nuitée
COSTA FASCINOSA	12 euro/ nuitée
COSTA FAVOLOSA	12 euro/ nuitée
COSTA FORTUNA	12 euro/ nuitée
COSTA PACIFICA	12 euro/ nuitée
COSTA SERENA	12 euro/nuitée
COSTA SMERALDA	12 euro/ nuitée
COSTA TOSCANA	12 euro/ nuitée

Veuillez noter que pour les réservations effectuées à partir du 10 juin 2025, ayant un départ à partir du 1^{er} décembre 2026, le tableau suivant s'appliquera.

(Ceci ne s'applique pas aux croisières Tours du Monde 2027 et Costa Serena Tours du Monde Cruise 2027, pour lesquelles le tableau précédent reste valable.)

NAVIRE	Forfait de Séjour (à partir de 14 ans au jour du départ)	Forfait de Séjour pour les enfants (à partir de 4 ans jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
COSTA DELIZIOSA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA DIADEMA(y compris les croisières transocéaniques)	12 euro/ nuitée Pour les croisières en Amérique du Sud (à l'exception des croisières transocéaniques) 14,5 US dollars par nuit	6 euro/ nuitée Pour les croisières en Amérique du Sud (à l'exception des croisières transocéaniques) 7 US dollars par nuit
COSTA FASCINOSA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA FAVOLOSA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA FORTUNA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA PACIFICA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA SERENA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA SMERALDA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée
COSTA TOSCANA	12 euro/ nuitée	6 euro/ nuitée

En cas de paiement à bord du Forfait de Séjour à Bord lors de croisières ayant des escales hors Union Européenne, Costa pourra facturer le paiement du Forfait de Séjour à Bord dans une autre monnaie internationale en appliquant un taux de change et des frais raisonnables de change.

4.3. Le site internet et le catalogue fournissent un prix de référence « à partir de », appelé « Tarif My Croisière », pour toutes les croisières sauf les Tours du Monde.

4.4. Costa se réserve le droit de modifier les détails et les Prix indiqués dans la brochure après la date de publication. Les Prix, réductions, suppléments et offres spéciales annoncés dans la brochure ou ailleurs peuvent être retirés ou modifiés. Les Prix peuvent augmenter ou diminuer. Les clients doivent contacter leur agence de voyage pour obtenir les prix et les frais les plus récents avant de réserver, et/ou nous appeler ou visiter le site Web de Costa.

a) Les Prix indiqués pourront être modifiés jusqu'à 20 jours avant la date fixée pour le départ, suite à des variations à la hausse par rapport aux données disponibles à la date de réservation, concernant (i) le coût du transport aérien en raison du coût du carburant aviation Jet Aviation Fuel (ou tout coût relatif au Sustainable Aviation Fuel), (ii) le coût du carburant (ou autre énergie) pour la propulsion du navire, (iii) les droits et taxes imposés par des tiers au forfait touristique tels que les taxes touristiques, les taxes d'embarquement, de débarquement ou d'atterrissage dans les ports et aéroports (iv) des taux de change pertinents concernant le forfait touristique, (v) du prix du marché du système d'échange de quotas d'émission (ETS ou "taxe carbone") conformément au décret législatif n° 257/2010 dans le domaine du transport aérien, ainsi que du règlement (UE) 2023/957 et de ses modifications ultérieures dans le domaine du transport maritime. La variation du prix de l'offre sera égale :

- dans l'hypothèse (i) relative aux vols, à la différence entre le coût du transport calculé selon les paramètres indiqués dans la note [1] « NB » figurant -ci-après, à la fin des présentes conditions générales selon le coût en vigueur à la date de départ ;
- dans l'hypothèse (ii) et (iii), le montant total d'augmentation du coût du carburant bateau, des droits et taxes ;
- dans l'hypothèse (iv), le montant de l'augmentation des taux de change applicables au forfait touristique ;
- dans l'hypothèse (v), le produit des tonnes de carburant Jet Aviation Fuel (JAF) pour chaque siège/rotation [A comme indiqué ci-dessous], de la " valeur moyenne du marché " de la pollution pour le mois précédent, telle qu'annoncée par le transporteur, n-1 [B comme indiqué ci-dessous], et du coefficient 3,15 [C comme indiqué ci-dessous].

b) En cas de diminution des coûts mentionnés aux points (i), (ii), (iii) ou (iv) par rapport aux prix en vigueur au moment de la publication du programme de croisière, le Passager a droit à une réduction de prix comme suit :

- dans l'hypothèse (i), la différence entre le tarif calculé selon les critères énoncés dans la note figurant à la fin des présentes conditions générales et le tarif à la date de départ ;
- dans l'hypothèse (ii), il y aura une réduction du prix de la catégorie de croisière la plus basse figurant dans la brochure (à l'exclusion des vols, transferts, taxes portuaires, cotisations et Forfait de Séjour à Bord) équivalente au pourcentage de diminution du coût du carburant ;
- dans l'hypothèse (iii), le montant total de la réduction des droits et taxes ;
- dans l'hypothèse (iv), la différence entre le taux de change à la date de publication du forfait et celui à la date du départ.

4.5 Costa se réserve le droit de modifier les informations et les Prix indiqués dans la brochure après la date de publication. Les Prix, remises, suppléments et offres spéciales annoncés dans la brochure ou ailleurs peuvent être retirés ou modifiés. Les Prix peuvent augmenter ou diminuer. Les Passagers doivent contacter leur agence de voyages pour connaître les Prix et frais actualisés avant de réserver, et/ou nous appeler ou consulter le site Web de Costa.

4.6. Si l'augmentation de Prix dépasse huit pour cent (8%) du prix total initialement payé par le Passager pour le forfait touristique, le Passager peut, dans un délai raisonnable spécifié par l'Organisateur, accepter la modification ou résilier le contrat sans encourir de frais d'annulation conformément à l'Art. 11 de la Directive européenne n° 2015/2302 et de l'Art. 5 des présentes conditions générales.

4.7. Les Prix s'entendent par personne, sur la base d'une occupation double. Un supplément pour occupation simple s'appliquera au Passager qui occupent seul une cabine. En cas d'annulation ou de billets non utilisés entraînant l'occupation d'une cabine par un seul Passager, un supplément pour occupation simple sera appliqué à cette cabine. Dans le cas où tous les Invités qui sont réservés dans une cabine débarquent définitivement du navire avant la fin de la croisière, la cabine retournera à l'inventaire de Costa et sera disponible pour la réservation et aucun remboursement ne sera payable aux Invités qui débarquent, sauf en cas de responsabilité de la part de Costa.

4.8 Le Prix communiqué au moment de la réservation peut être modifié en fonction du nombre d'occupants dans la cabine.

4.9 Le Prix du forfait ne comprend pas les taxes touristiques, environnementales, portuaires ou autres taxes similaires pouvant être imposés par les autorités locales des pays visités. Ces taxes, lorsqu'elles s'appliquent, doivent être réglées en supplément par le passager et seront portées à son compte à bord et à régler avant la fin de la croisière.

Une liste des ports concernés, ainsi que les montants correspondants – susceptibles de varier selon le port et la saison – est disponible sur la page <https://www.costacroisieres.be/2025-grece-islande.html> , mis à jour régulièrement par Costa et servant de référence.

Le montant de la taxe touristique à régler par le passager est déterminé selon les taux de change en vigueur au moment du voyage.

Costa agit uniquement en tant qu'intermédiaire de collecte pour ces taxes et reverse directement les montants perçus aux autorités locales compétentes.

4.10. Promotions

4.10.1. Au cours de l'année, l'Organisateur peut offrir certaines promotions dont le tarif ne figure pas dans le catalogue. Le tarif et les conditions de ces promotions ne peuvent être déterminés à l'avance. Pour obtenir des informations à ce sujet, les Passagers sont invités à consulter leur Agence de Voyages ou le site Internet www.costacroisieres.be. Les promotions peuvent être soumises à des conditions autres que celles indiquées dans les présentes Conditions Générales.

4.10.2. Le Tarif Dernières Minutes : le Passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription. En cas d'achat de croisière avec un « Tarif Dernières Minutes », l'article 6.2 est remplacé comme suit: « Tout passager résiliant le contrat d'une croisière achetée selon la formule « Tarif Dernières Minutes », pour d'autres motifs que ceux prévus au paragraphe 6.1, se verra appliquer les pénalités suivantes : 100 % non remboursable, quelle que soit la date de la demande d'annulation. Ce Tarif, par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub. Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au Tarif Dernières Minutes d'une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle. »

5. MODIFICATIONS DU VOYAGE AVANT LE DEBUT DU VOYAGE

5.1. Si l'Organisateur du voyage se trouvait contraint, avant le départ, de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, notamment le prix, il en informera le Passager dans les plus brefs délais. Une modification du prix de plus de 8 % est considérée comme significative, ainsi que toute variation sur des éléments pouvant être considérés comme essentiels pour bénéficier de la croisière considérée dans son ensemble. En revanche, certaines modifications ne sont pas considérées comme des variations significatives aux termes de cet article et de l'article 5.3 ci-après, et notamment (i) la modification des vecteurs, horaires et itinéraires des vols à condition que les dates de départ et d'arrivée ne changent pas et que l'embarquement et le débarquement du navire soient possibles aux dates et aux horaires prévus pour la croisière, (ii) le remplacement du navire conformément à l'article 5.4, (iii) la modification de l'itinéraire de la croisière conformément à l'article 5.5, (iv)

l'attribution d'une autre cabine conformément à l'article 12, (v) le changement de l'hébergement Hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un Hôtel appartenant à la même catégorie et (vi) les changements dans la programmation des spectacles et autres formes de loisirs à bord du navire. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à des modifications unilatérales, non significatives aux termes du présent article, avant le début du voyage. Le Passager en sera informé de manière claire, compréhensible, et apparente.

5.2. Le Passager qui reçoit, avant le départ, la notification d'un changement d'un élément essentiel ou de modification du prix supérieure à 8 %, possède la faculté de résilier le contrat, sans rien verser, ou bien d'accepter la modification, qui fera alors partie du contrat avec la précision exacte des variations et des conséquences qu'elles ont sur le prix. Le Passager devra communiquer sa décision par écrit au Transporteur (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) dans les 2 jours ouvrés après que l'information lui ait été transmise, faute de quoi celle-ci sera considérée comme ayant été acceptée.

5.3. Après le départ, si le Transporteur ne pouvait pas (pour des raisons indépendantes du Passager) fournir une partie essentielle des services indiqués dans le contrat, il organisera des solutions alternatives, dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix pour le Passager. Si les prestations fournies sont d'une valeur sensiblement inférieure aux prestations prévues, il remboursera le Passager par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages dans les limites de cette moindre valeur. Si aucune autre solution n'était possible, ou bien si la solution proposée par le Transporteur était refusée par le Passager pour des raisons sérieuses, justifiées et prouvées, le Transporteur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent au moyen originel prévu pour le retour au lieu de départ ou éventuellement à un autre lieu décidé conjointement, uniquement si cette solution s'avère objectivement indispensable.

5.4. Le Passager reconnaît au Transporteur la faculté de remplacer le navire prévu par un autre possédant des caractéristiques analogues, si cela s'avérait nécessaire pour des raisons techniques ou opérationnelles ou encore pour tout autre motif raisonnable. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage » conformément à la présente clause.

5.5. L'Organisateur, et pour son compte, le Commandant du navire, possèdent en outre la faculté de modifier l'itinéraire de la croisière pour des raisons de force majeure, pour des exigences de sécurité du navire ou de la navigation et plus généralement pour des raisons de sécurité des passagers, notamment dans l'hypothèse où une escale ne serait pas jugée appropriée. L'Organisateur sera, à cet égard, fondé à appliquer un principe de précaution. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage » conformément à la présente clause.

6. IMPOSSIBILITE DE FOURNIR UNE PARTIE ESSENTIELLE DES PRESTATIONS DE VOYAGE

6.1 Le Passager peut gratuitement résilier le contrat, si le Transporteur lui notifie (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) la modification d'un élément essentiel, conformément à l'article 5 ci-dessus. Dans ce cas, s'il décide de résilier, le Passager peut soit bénéficier d'une autre croisière, soit être remboursé de la somme déjà versée au moment

de la résiliation. La croisière de remplacement devra avoir une valeur équivalente ou supérieure (mais sans supplément de prix) à celle qui était prévue à l'origine.

6.2 Le Passager ne peut refuser les propositions alternatives que s'ils ne sont pas comparables à ceux convenus à l'origine dans le contrat de forfait vacances ou si la réduction de prix accordée est insuffisante.

7. DROIT DU PASSAGER DE RESILIER LE CONTRAT ET FRAIS D'ANNULATION

7.1 Le Passager peut résilier le Contrat à tout moment avant le début du voyage; toutefois, si le Passager résilie le contrat, les frais d'annulation suivants lui seront facturés.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage) hors TOURS DU MONDE, hors Costa SERENA et hors TARIF PROMO	
	TARIFS My Cruise, All Inclusive (/Suite) et Super All Inclusive (/Suite)	TARIF DERNIÈRES MINUTES
Jusqu'à 60 jours	100 € par personne	100 %
De 59 à 45 jours	20 %	100 %
De 44 à 30 jours	30 %	100 %
De 29 à 15 jours	60 %	100 %
De 14 à 8 jours	80%	100 %
A moins de 8 jours	100%	100%

Le Passager qui annule dans les 8 jours précédant le départ ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou bien abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans son intégralité.

Pour les Tours du Monde (particulièrement à bord du Costa DELIZIOSA et SERENA) : en cas d'annulation de la croisière par le Passager, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage)
	TOURS DU MONDE (ENTIER OU TRONÇON)
Jusqu'à 90 jours	15 %
De 89 à 30 jours	50 %
De 29 à 15 jours	75 %
A moins de 15 jours	100%

Pour les croisières à bord du Costa Serena, hors Tours du Monde, ayant un départ à compter du 1^{er} novembre 2025, en cas d'annulation de la croisière par le Passager, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage) pour les départs à partir de novembre 2025
Jusqu'à 270 jours	100€ par personne

De 269 à 90 jours	15%
De 89 à 30 jours	50%
De 29 à 10 jours	75%
A moins de 10 jours	100%

Pour les Tarifs promotionnels, promotions ou tarifs dit « PROMO » : en cas d'annulation de la croisière par le Passager, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage)
Jusqu'à 90 jours	25 %
De 89 à 60 jours	50 %
De 59 à 45 jours	75 %
A moins de 44 jours	100%

Certaines offres promotionnelles peuvent ne pas figurer dans les précédents tableaux. Dans ce cas, le Passager devra se référer aux conditions particulières de sa promotion spécifique pour plus de détails. Un affrètement de navire complet (« Charter ») ou un contrat groupe peuvent spécifier leur propre barème de frais d'annulation autre que les présentes Conditions Générales.

En cas d'annulation couverte par une police d'assurance, l'information de l'Organisateur devra être faite en même temps que l'information à l'assureur. La différence éventuelle entre les sommes dues par le Passager conformément à l'article 6.2 ci-dessus et les montants versés par la compagnie d'assurances reste à la charge du Passager.

En cas de refus d'utilisation ou de non-utilisation du transport aérien acheté avec la croisière, les pénalités ainsi que les autres clauses prévues dans les conditions générales du transporteur aérien et/ou le contrat de transport aérien s'appliqueront.

8. ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR

Si le Transporteur, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un motif propre au Passager, notifie l'annulation de la croisière qui fait l'objet du contrat avant le départ, il propose au Passager, dans la mesure du possible, une croisière de substitution. Le Passager pourra, à sa convenance, bénéficier de cette croisière de substitution ou être remboursé selon les modalités prévues aux paragraphes ci-après. La croisière de substitution proposée par le Transporteur devra être d'une valeur au moins équivalente à la croisière annulée ; si le Transporteur n'était pas en mesure de proposer une croisière de substitution d'une valeur équivalente, le Passager aura droit au remboursement de la différence.

Le Transporteur qui annule la croisière remboursera au Passager, *via* l'Agence de Voyages, la somme effectivement payée par le Passager et matériellement encaissée par le Transporteur, sauf cas de force majeure, cas fortuit ou si le nombre minimum de participants n'a pas été atteint ou en cas d'acceptation par le Passager de la croisière de substitution proposée par le Transporteur. Dans les cas suscités de force majeure, de cas fortuit ou de

nombre minimum de participants non atteint, le Passager aura droit uniquement au remboursement des sommes effectivement versées.

Conformément à la loi applicable, l'Organisateur peut résilier le contrat de forfait vacances et rembourser intégralement au Passager les sommes payées pour le forfait sans être tenu de payer un montant supplémentaire à titre de dédommagement si : a) le nombre de personnes achetant le forfait est inférieur au minimum requis par le contrat et l'Organisateur notifie au Passager la résiliation du contrat au plus tard (i) vingt jours avant le début du forfait pour les vacances d'une durée supérieure à six jours, (ii) sept jours avant le début du forfait pour les vacances d'une durée comprise entre deux et six jours, (iii) quarante-huit heures avant le début du forfait pour les vacances d'une durée inférieure à deux jours ; b) l'Organisateur n'est pas en mesure d'exécuter le contrat en raison de circonstances extraordinaires inévitables, indépendantes de la volonté et du contrôle de Costa, et notifie au Passager la résiliation du contrat sans délai excessif à compter du début du forfait.

Dans tous les autres cas d'annulation ne relevant pas des scénarios ci-dessus, l'Organisateur proposera au Passager des solutions alternatives appropriées, qui seront communiquées au cas par cas, conformément aux principes d'équité et de transparence établis par la loi applicable. Ces solutions peuvent inclure, par exemple, des options de rebooking, des voyages de substitution de valeur équivalente ou supérieure, ou d'autres arrangements jugés appropriés en fonction des circonstances spécifiques.

9. REMPLACEMENTS

(Sauf pour les Tours du Monde, croisières à bord du Costa Serena et les réservations aux Tarifs Dernières Minutes et aux Tarifs promotionnels).

9.1. Le Passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer par une autre personne à condition que : a) le Transporteur en soit informé par écrit au moins 4 jours ouvrés avant la date fixée pour le départ, et qu'il reçoive en même temps la communication des données du cessionnaire ; b) il n'y ait pas de raisons tenant au Passeport, aux visas, aux certificats sanitaires, à l'hébergement en Hôtel, aux services de transport ou autres de nature à empêcher une autre personne que le Passager qui renonce à bénéficier du voyage ; c) le Passager remplaçant verse au Transporteur la somme éventuellement prévue dans le catalogue pour les frais engagés pour procéder au remplacement.

9.2. Dans ce cas, le Passager devra verser une somme de 50 euros. En outre, il sera responsable solidairement avec le cessionnaire pour le paiement du solde ainsi que de la somme indiquée à l'article 7.1, c) ci-dessus.

9.3. Le billet de transport ne peut être transféré qu'en cas de remplacement dans le contrat, conformément aux paragraphes précédents.

9.4. Si le remplacement du Passager n'était pas accepté, bien qu'il ait été formulé dans les termes de l'article 9.1, par le fournisseur de certains services compris dans le forfait, le Transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard, à l'exception de l'obligation de communiquer cette non-acceptation au Passager en temps utile.

9.5. Si le remplacement est dû à des raisons autres que l'impossibilité objective pour le Passager de bénéficier du voyage, ou bien si le Transporteur en est informé après l'expiration

du délai prévu à l'article 9.1, il sera considéré comme équivalent à la résiliation du Passager et comme une nouvelle réservation de la part du remplaçant. Le Passager qui résilie sera donc tenu de payer les sommes prévues à l'article 6.2 et le Passager successeur de payer le total du montant dû.

10. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

10.1. Responsabilité du Passager concernant les documents de voyage :

Des documents en règle et éligible au voyage sont requis à l'embarquement et pendant toute la durée de la croisière. Il incombe au Passager de s'assurer qu'il est légalement autorisé à voyager et d'apporter et de conserver à tout moment tous les documents de voyage requis. Préalablement à la conclusion du contrat, le Transporteur communique au Passager les informations générales sur les diverses formalités administratives, sanitaires et douanières propres à sa destination. Il appartient au Passager de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais. En particulier, le Passager devra être muni de son passeport personnel ou d'un autre document valable, en fonction de sa nationalité, pour tous les pays prévus par l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires. Le Passager doit s'assurer de la vérification des documents administratifs et sanitaires et de l'obtention desdits documents, avant le départ (passeport, visa, certificat de santé, vaccins...) et pendant toute la durée du voyage.

Formalités pour les mineurs : il est conseillé aux parents de voyager avec le livret de famille. Lorsque le mineur voyage avec un seul de ses parents, certains pays peuvent en outre réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Lorsque le mineur voyage seul ou est accompagné d'une tierce personne, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire et d'une copie d'un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) valide du parent signataire de cette autorisation de sortie du territoire et d'une copie d'un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) valide du parent signataire de cette autorisation. En tout état de cause, les mineurs doivent, en plus de ces documents, être en possession d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport individuel au sein de l'Union européenne, passeport individuel pour les voyages hors Union européenne) valide et, le cas échéant, d'un visa valide. En aucun cas la responsabilité du Transporteur ne saurait être engagée, dans l'hypothèse notamment d'un retard, d'un refus d'embarquement, d'une interdiction d'entrée sur un territoire, d'une annulation ou d'une interruption de voyage consécutive au défaut de respect par le Passager des formalités administratives, douanières ou sanitaires. Le Passager assumera toutes les charges financières résultant d'un non-respect des formalités administratives, douanières ou sanitaires sans que le Transporteur ne rembourse ni ne remplace le voyage. En cas d'interruption de séjour pour ce motif, le Transporteur organisera le rapatriement du passager sachant que les frais correspondants resteront à la charge de ce dernier.

10.2. Le Passager devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres passagers et respecter les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le Transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

10.3. Objets interdits à bord :

Il est interdit au Passager d'apporter à bord du navire des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses sans autorisation écrite du Transporteur. Pour la liste complète des objets interdits à bord, veuillez consulter la page : <https://www.costacroisieres.be/useful-links/prohibited-articles.html>

10.4. Responsabilité des passagers en cas de dommages et pénalités :

Le Passager répondra de tous les dommages subis par le Transporteur en raison du non-respect des obligations indiquées ci-dessus. Le Passager répondra notamment de tous les dommages provoqués au navire, à son aménagement et à ses équipements, des dommages causés à d'autres passagers et à des tiers, ainsi que de toutes les amendes et dépenses que le Transporteur ou l'Agence de Voyages devrait régler aux autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres dans tous les pays inclus dans la croisière.

10.5. Droit de subrogation :

Le Passager est tenu de fournir au Transporteur tous les documents, informations et éléments en sa possession qui sont utiles pour l'exercice du droit de subrogation de ce dernier vis-à-vis des tiers responsables de dommages éventuels dont il aurait à souffrir. Il est en outre responsable envers le Transporteur du préjudice causé au droit de subrogation.

10.6. Informations personnelles pour la sécurité de la navigation :

Le Passager fournit à l'Organisateur toutes les informations nécessaires pour permettre le respect des exigences en matière de sécurité, et notamment celles prévues par la directive 98/41/CE du Conseil telle que modifiée par la directive UE 2109/2017.

La collecte et le traitement des données (y compris les images) sont effectués dans le but d'assurer la sécurité et l'ordre publics à bord ainsi que l'efficacité de toute opération de recherche et de sauvetage et dans le respect des dispositions du Règlement (UE) n° 679/2016 (le Règlement général sur la protection des données).

10.7. Sécurité et santé :

Le Passager est tenu de participer aux activités (instructions données aux Passagers) et aux exercices d'urgence que l'Organisateur effectuera à bord du navire au début de la croisière et tout réunion ultérieure ordonnée par l'officier du navire au cours de la croisière. Si cette exigence n'est pas respectée, le Commandant, conformément à l'art. 186 de la loi maritime italienne et conformément au point 11.2 ci-dessous, peut prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la sécurité à bord, y compris le débarquement disciplinaire du Passager concerné.

Les Passagers sont encouragés à discuter de l'opportunité de voyager avec leur médecin. Le Passager reconnaît, comprend et accepte qu'à bord du navire, dans les terminaux et les zones d'embarquement, ou lors d'activités à terre et/ou lors de voyages à destination ou en provenance du navire, le Passager peut être exposé à des maladies transmissibles, y compris, mais sans s'y limiter, le covid-19, la grippe, le rhume et le norovirus. Le Passager comprend et accepte que le risque d'exposition à ces maladies transmissibles et à d'autres est inhérent à toutes les activités où des personnes interagissent ou partagent des installations communes, qu'il échappe au contrôle de Costa et qu'il ne peut être éliminé en aucune circonstance, bien que Costa mette en œuvre des protocoles de précaution. Le Passager accepte volontairement et en toute connaissance de cause ces risques dans le

cadre de ce contrat, y compris le risque de maladie résultant de ces expositions, et/ou tous les dommages, pertes, coûts et dépenses de quelque nature que ce soit qui y sont liés.

10.7.1. Embarquement :

Dans le but d'endiguer la pandémie de Covid-19 et afin de préserver la santé et la sécurité de toutes les personnes à bord de nos navires, le passager doit présenter tous les documents et informations sanitaires nécessaires à l'embarquement. En outre, le passager doit fournir des déclarations de santé véridiques et exactes lors de l'enregistrement (en ligne ou à bord du navire avant l'embarquement) et accepte de se soumettre à des contrôles de température, des dépistages et des contrôles médicaux avant l'embarquement et à bord du navire. L'Organisateur se réserve le droit de refuser le passage/d'ordonner le débarquement du Passager si son état de santé ou les informations demandées signifient qu'il n'est pas autorisé à voyager sur le navire en vertu des réglementations en vigueur en matière de santé et de sécurité. Si un Passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis, ou de se soumettre à l'examen de santé effectué à bord, cela constituera une rupture de contrat conformément à l'Art. 2.12 des présentes Conditions Générales, donnant ainsi lieu à la résiliation du présent contrat, sans aucun droit d'obtenir le remboursement du montant payé pour la partie du forfait vacances non fournie et/ou pour les autres services associés achetés.

10.7.2. Séjour à bord :

L'Organisateur se réserve le droit de refuser l'embarquement/ordonner le débarquement/l'isolement du Passager pour une durée strictement nécessaire, prescrite par les réglementations locales et/ou indiquée par le médecin à bord conformément à l'article 19.2 si, après évaluation par le médecin du navire ou sur la base des réglementations applicables, votre séjour et/ou votre libre circulation à bord peut mettre en danger votre santé, celle des autres Passagers et/ou celle de l'équipage.

10.7.3. Outre les dispositions du paragraphe précédent, le Passager devra se conformer aux procédures mises en œuvre et dûment communiquées par l'Organisateur aux fins de contenir la propagation de toute pandémie et/ou virus à bord.

Le Passager s'engage, entre autres, à respecter :

(a) toute mesure de précaution relative à la distanciation sociale, au déroulement des excursions, à l'utilisation d'équipements de protection tels que les masques de protection et, de manière générale, aux protocoles d'hygiène,

(b) toute mesure d'isolement et/ou de débarquement anticipé qui pourrait être prescrite par le médecin du navire et/ou toute autorité compétente en cas de circonstances sanitaires particulières mettant en danger la sécurité et la santé à bord et/ou en cas de test positif du Passager pour tout virus et/ou maladie épidémiologiquement répandue (par exemple SARS-COV-2-19, virus gastro-intestinaux, etc.) ; (c) les mesures préventives mises en œuvre à bord et les indications données par le médecin à bord, au cas où le Passager serait identifié comme un contact étroit d'un Passager positif pour les virus et/ou les maladies à propagation épidémiologique.

Dans les cas visés aux lettres (b) et (c), aucune compensation supplémentaire ou dommage immatériel ne sera due par l'Organisateur.

Les mesures de précaution prises pour assurer la sécurité à bord peuvent être modifiées en fonction du contexte sanitaire du moment. En cas de non-respect des procédures, dûment communiquées au Passager, ce dernier sera débarqué sans possibilité d'obtenir le remboursement de la partie du voyage non effectuée et/ou des autres services achetés dans le forfait.

10.8. Comportement illégal

L'Organisateur applique une politique de " tolérance zéro " à l'égard de toute activité ou comportement illégal de la part des Passagers ou de l'équipage à bord. Le Passager accepte de se conformer à cette politique et reconnaît en outre que la politique de Costa est de signaler, si besoin, les incidents liés à une activité ou un comportement illégal aux autorités compétentes chargées de l'application de la loi. Costa coopérera avec les autorités compétentes dans le cadre de toute procédure civile ou pénale engagée par ces organismes.

10.9 Tabagisme, consommation de substances et rupture de contrat :

Toute forme de tabagisme, y compris, mais sans s'y limiter, les cigarettes, les cigares, les pipes, les vaporisateurs et les cigarettes électroniques, est strictement interdite à bord des navires Costa, sauf dans des zones spécifiques désignées sur le pont extérieur. Toutes les cabines et suites, y compris les balcons extérieurs, sont non-fumeurs. La possession ou l'utilisation de marijuana est strictement interdite sur tous les Navires Costa à tout moment, indépendamment des lois locales, d'état ou autres qui pourraient autoriser l'utilisation ou la possession de marijuana. Le Passager reconnaît et accepte en outre que toute violation de cette politique constituera, à la seule discrétion de Costa, une violation substantielle du Contrat de croisière. Dans le cas d'une telle violation, le Passager perd tous ses droits, y compris le droit de rester à bord. Costa se réserve le droit de débarquer le(s) Passager(s) dans n'importe quel port, choisi par Costa. Costa ne sera pas tenu de rembourser ou de verser d'autres indemnités ou dommages-intérêts à un Passager débarqué en application de cette disposition, ou qui débarque parce qu'un autre Passager a été débarqué de la même façon. Ces Passagers peuvent également se voir interdire de naviguer avec Costa à l'avenir.

10.10. Possession et consommation d'alcool et mesures disciplinaires :

Pour des raisons de sécurité, il est interdit aux Passagers d'apporter des boissons alcoolisées à bord, à l'exception de ce qui suit : Les alcools forts, la bière, les autres formes de boissons alcoolisées et les boissons non alcoolisées sont strictement interdits (dans les bagages à main et les bagages enregistrés) et ces articles seront confisqués et jetés, et aucune compensation ne sera accordée. Les boissons alcoolisées achetées dans les boutiques de souvenirs du navire ou dans un port d'escale seront conservées par Costa jusqu'à la fin du voyage.

Costa se réserve le droit de refuser de servir de l'alcool à tout Passager. Le Passager reconnaît que l'âge minimum autorisé pour l'achat, la possession ou la consommation de boissons alcoolisées à bord des navires de Costa est de dix-huit (18) ans. Le Passager s'engage à surveiller toutes les personnes mineures dont il a la charge afin de s'assurer qu'elles n'enfreignent pas ce règlement ou tout autre règlement du navire. Les Passagers qui tentent d'acheter de l'alcool en utilisant de fausses pièces d'identité ou la carte Costa d'un Passager

âgé de dix-huit ans ou plus seront considérés comme ayant enfreint cette politique. Tout Passager âgé de dix-huit ans ou plus qui tente d'acheter ou achète de l'alcool pour un Passagers âgé de moins de dix-huit ans sera également considéré comme ayant enfreint cette politique. Le Passager accepte que Costa ait le droit de débarquer tout Passager qui enfreint cette politique, ainsi que tout adulte voyageant avec des mineurs qui enfreint cette politique ou tout autre règlement à bord du navire.

Si l'âge légal pour consommer de l'alcool dans certaines nationalités est supérieur à dix-huit (18) ans, Costa se réserve le droit d'étendre la restriction d'alcool aux Passagers âgés de plus de dix-huit ans, conformément aux lois et réglementations en vigueur.

10.11. Altération des dispositifs de sauvetage :

Le Passager s'engage à ne pas altérer ou jeter à la mer tout dispositif de sauvetage tel que, mais sans s'y limiter, les bouées de sauvetage et les gilets de sauvetage, sauf en cas d'urgence ou sur instruction du Commandant du navire. L'altération des dispositifs de sauvetage peut entraîner une amende pour le Passager et/ou un débarquement sans remboursement.

10.12. Le Passager accepte de ne pas s'engager dans un comportement d'ébriété, lubrique, lascif, indécent, obscène, offensant ou scandaleux à bord et accepte spécifiquement que la violation de cette politique peut entraîner l'enfermement ou le débarquement du navire sans remboursement au Passager et à ses propres frais de rapatriement et de voyage. Les Passagers ne solliciteront personne sur le navire à des fins commerciales, professionnelles, illégales ou illicites. Le Passager accepte que toute violation de cette clause ou de toute autre clause du contrat de billetterie peut entraîner le débarquement du Passager, sans remboursement, et que de telles actions peuvent entraîner l'interdiction pour le Passager de naviguer avec Carnival à l'avenir.

De plus, tous les Passagers doivent s'assurer que leurs vêtements et accessoires respectent les autres Passagers. Plus précisément, les articles portés pendant la croisière ne doivent pas contenir de message pouvant être considéré comme offensant ou contenant de la nudité, des blasphèmes, des insinuations/suggestions sexuelles. En outre, les vêtements/accessoires ne doivent pas promouvoir des commentaires ethniques ou raciaux négatifs, ni la haine ou la violence sous quelque forme que ce soit. La violation de cette politique peut entraîner le débarquement du Passager sans remboursement d'aucune partie du prix total de la croisière. 10.13. Tous les Passagers doivent adhérer à la politique environnementale de Costa comme suit : Tout déversement ou pollution de quelque nature que ce soit, y compris le déversement de tout objet dans l'océan et/ou les cours d'eau, est strictement interdit. Le Passager sera strictement responsable de tout déversement illégal ou de toute pollution. Tout acte volontaire ou négligent de déversement ou de rejet à la mer d'un objet non autorisé, sans l'autorisation expresse du personnel du navire, peut donner lieu à une amende, par infraction, portée au compte du Passager à bord. Les amendes seront imposées en utilisant la devise fonctionnelle du navire, qui peut être différente de la forme de devise utilisée pour garantir la réservation. En outre, le Passager devra payer le coût de remboursement de tout bien non autorisé appartenant à Costa et cette somme sera portée au compte du Passager à bord.

Le Passager sera également responsable de toute amende ou pénalité imposée à Costa par un gouvernement, une autorité, une agence ou un fonctionnaire gouvernemental, un port ou un fonctionnaire portuaire, ou pour les dépenses ou les pertes causées ou encourues en raison de la violation par le Passager des politiques environnementales. La violation de cette politique peut entraîner le débarquement de tous les clients de la cabine. Les Passagers débarqués pour avoir enfreint notre politique environnementale seront responsables de tous les frais et dépenses liés à leur retour à la maison, et aucun remboursement ne sera effectué. En outre, il pourra leur être interdit de naviguer avec Costa à l'avenir.

10.14. Costa peut imposer un couvre-feu pour les mineurs en demandant aux Passagers de moins de 18 ans de quitter toutes les zones publiques à 1h00 du matin, heure du Navire, à moins qu'ils ne soient accompagnés d'un adulte avec lequel ils voyagent.

10.15. Le Passager est responsable et doit rembourser Costa ou le Commandant pour toute amende ou pénalité imposée à Costa par un gouvernement, une agence ou un fonctionnaire gouvernemental, un port ou un fonctionnaire portuaire, ou pour des dépenses ou des pertes causées ou encourues en raison d'un acte ou d'une omission négligente ou intentionnelle du Passager ou du non-respect par le Passager des exigences locales en matière d'immigration, de patrouille frontalière, de douane et d'accise, d'agriculture, de santé, de sécurité et d'environnement, Le Passager est responsable de toutes les pertes et amendes causées par ses actions en ce qui concerne le déversement illégal ou la pollution de toute nature, y compris le déversement de tout article dans l'océan et/ou les voies navigables. Pour les Passagers qui embarquent sur le navire en violation des termes du contrat de vente de billets, tous les dommages, pertes, coûts, dépenses, crédits, remboursements et réclamations connexes, y compris, mais sans s'y limiter, ceux liés à une déviation du navire pour débarquer ces Passagers, seront de la seule responsabilité du Passager.

Le Passager ou ses ayants droit seront responsables et devront rembourser Costa pour tous les frais de déviation (y compris la perte de revenus), les amendes ou pénalités, les dommages causés au Navire, à son ameublement, à ses opérations ou à son équipement, ou à toute propriété de Costa, causés directement ou indirectement, en tout ou en partie, par une mauvaise conduite, un acte volontaire ou négligent ou une omission de la part du Passager ou de tout mineur voyageant avec le Passager, y compris le déversement et la libération de tout objet non autorisé à la mer, sans la permission expresse du personnel du navire. Le Passager ou ses ayants droit défendront et indemniseront Costa et le navire, leurs préposés et agents contre toute responsabilité que Costa ou le navire ou ces préposés ou agents pourraient encourir à l'égard de toute personne, société ou gouvernement pour tout dommage matériel, blessure corporelle ou décès causé directement ou indirectement, en tout ou en partie, par toute faute, acte volontaire ou négligent ou omission de la part du Passager ou des mineurs voyageant avec le Passager.

10.16. Le Passager accepte expressément par la présente de ne pas utiliser d'enregistrement, de vidéo ou de photographie(s) de lui-même, d'un autre Passager, de l'équipage ou d'un tiers à bord du Navire, ou représentant le Navire, sa conception, son équipement ou toute partie de celui-ci, à des fins commerciales ou dans tout média de diffusion, ou pour tout

autre usage non privé, sans l'accord écrit exprès de Costa. Pour la protection de la vie privée de nos Passagers et de l'équipage, le Passager accepte expressément de ne pas enregistrer ou filmer les interactions avec d'autres Passagers ou membres de l'équipage sans leur permission expresse, et le Passager accepte également que toute utilisation d'équipement vidéo, photographique ou d'enregistrement, y compris les téléphones cellulaires, dans le centre médical est expressément interdite. Le Passager reconnaît qu'en montant à bord du navire, à tout moment, il accepte irrévocablement cette disposition, qui est une condition préalable à l'autorisation de monter à bord du navire et qui peut être appliquée par tous les moyens légaux, y compris, mais sans s'y limiter, par une mesure injonctive.

11. POUVOIRS DU COMMANDANT

11.1. Le Commandant (ou « Capitaine ») du navire a le droit de conserver la charge et le contrôle sans pilote, de remorquer et d'assister d'autres navires en toutes circonstances, de s'écarter de la route prévue si cela est nécessaire pour assurer la sécurité des passagers et du navire, d'entrer dans n'importe quel port (qu'il figure ou non sur l'itinéraire du navire) et de transférer un Passager et ses bagages sur un autre navire afin de poursuivre le voyage.

11.2. Le Passager est soumis à l'autorité disciplinaire du Capitaine du navire en ce qui concerne la sécurité du navire et de la navigation. En particulier, le Passager doit se conformer à toutes les instructions et à tous les ordres donnés à bord, y compris ceux relatifs aux briefings de sécurité et aux exercices d'urgence conformément au paragraphe 10.7 ci-dessus. Si, de l'avis exclusif du Capitaine, un Passager n'est pas apte à commencer ou à poursuivre la croisière, ou si son état physique ou mental constitue un risque pour le navire ou pour la santé et la sécurité de tout autre Passager ou membre d'équipage, ou si son comportement est tel qu'il peut affecter le plaisir des autres Passagers, le Capitaine a le droit, selon le cas, a) de refuser le passage, b) d'ordonner le débarquement du Passager dans n'importe quel port, c) De refuser le débarquement du Passager dans un port particulier, d) de confiner le Passager dans une certaine zone du navire ou de lui refuser de participer à certaines activités à bord. Des mesures similaires peuvent être prises indépendamment par les transporteurs aériens ou d'autres prestataires de services, conformément à l'autorité disciplinaire qui leur est conférée par la loi ou par contrat ; à cet égard, l'Organisateur n'assume aucune responsabilité à l'égard de ces transporteurs aériens ou de ces prestataires de services. En ce qui concerne les mesures et décisions susmentionnées, le Passager accepte par la présente de se conformer à ces décisions, dont l'Organisateur ne pourra être tenu responsable des conséquences, et reconnaît qu'aucun remboursement ou dédommagement ne sera dû pour la partie du voyage et/ou des services achetés mais non utilisés.

11.3. L'Organisateur et le Capitaine du navire ont la liberté de se conformer à tous les ordres ou directives, quels qu'ils soient, émis par le gouvernement ou les autorités de toute nation ou par toute personne agissant ou prétendant agir au nom ou avec l'autorité de ce gouvernement ou de ces autorités ou par toute personne ayant, selon les termes de l'assurance contre les risques de guerre sur le navire, le droit d'émettre de tels ordres ou directives. Si, en raison de ces ordres ou directives et en conformité avec eux, quelque chose est fait ou n'est pas fait, cela ne sera pas considéré comme une dérogation ou une rupture

de contrat. Le débarquement de tout Passager ou le déchargement des bagages, conformément à ces ordres ou directives, constitue une exécution en bonne et due forme de l'obligation contractuelle, libérant l'Organisateur de toute responsabilité quant à la poursuite du voyage ou au rapatriement des Passagers.

12. REFUS DE NOUVELLES RÉSERVATIONS

12.1. Lorsque le Passager se rend responsable de l'un ou plusieurs des comportements indiqués ci-dessous, l'Organisateur et le Commandant du navire auront le droit de refuser une nouvelle réservation sur les navires de toutes les compagnies du Groupe Carnival pendant une période déterminée.

12.2. Le refus de toute nouvelle réservation ainsi que l'annulation des réservations déjà effectuées pourront être notifiés à la seule discrétion de l'Organisateur si, lors de la dernière croisière, le Passager:

- a) a violé les règles de conduite contenues dans les articles 9 et 10 ;
- b) a intenté des actions qui pourraient causer des dommages et/ou préjudices à lui-même, aux autres passagers ou membres de l'équipage du navire ainsi qu'aux biens appartenant à l'Organisateur et/ou à des tiers;
- c) n'a pas payé le solde du prix de la croisière et/ou les dépenses figurant sur son compte à bord et/ou d'autres achats, et plus généralement pour tous les débits monétaires qu'il pourrait avoir vis-à-vis de l'Organisateur ou de l'une des compagnies du Groupe Carnival, ou encore de toutes les sommes dues à l'Organisateur qu'il n'aura pas réglées spontanément afin de respecter ses obligations.

12.3. Toute éventuelle réservation pour une croisière à venir sera annulée vis-à-vis de la seule personne responsable du comportement visé et les acomptes versés par le passager aux fins de la réservation annulée seront remboursés conformément aux termes du Code du Tourisme. Toutes sommes réclamées au titre de dommages et intérêts sont d'ores et déjà exclues.

12.4. Le Passager sera informé de ces circonstances par notification écrite, envoyée à l'adresse dont disposera l'Organisateur.

13. GAGE & RETENUE

Le Transporteur possède un droit de retenue et de gage sur les bagages ou sur les autres biens du Passager pour couvrir le paiement du prix et toutes autres sommes dues par le Passager pour les marchandises et services proposés à bord. En conséquence, si le Passager ne s'acquitte pas des sommes dues à quelque titre que ce soit, le Transporteur possède la faculté de faire vendre en tout ou partie les bagages et les autres biens du Passager, notamment, s'il le faut par l'intermédiaire de médiateurs publics, sans nécessité d'autorisation judiciaire, jusqu'à concurrence de la somme due.

14. HÉBERGEMENT À BORD OU EN HÔTEL

14.1. Le Transporteur a la faculté d'attribuer au Passager une cabine autre que celle réservée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie (ou à une catégorie supérieure).

14.2. S'il est prévu dans le cadre du voyage, le standard de l'hébergement Hôtelier, en l'absence de classements officiels, est établi par le Transporteur en fonction de critères d'évaluation équivalents à ceux en vigueur en Italie.

14.3. Tout membre de l'équipage ou toute autre personne autorisée par Costa aura le droit de pénétrer dans la cabine d'un Passager pour y effectuer des services d'entretien, des inspections nécessaires, des travaux de maintenance ou de réparation, ou pour toute autre raison liée à ces activités.

14.4. Sur certaines destinations et certaines croisières, le Passager aura la possibilité de réserver des prestations Hôtelières terrestres. Ces prestations seront soumises à des conditions particulières d'annulation ou de modification qui lui seront communiquées au moment de sa réservation de ces services.

15. RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

15.1. Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du tourisme , lorsque ces dernières sont applicables, le Transporteur est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, le Transporteur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

15.2. Conformément aux dispositions de l'article L. 211-17 du Code du tourisme, si des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant.

Dès lors, la mise en cause de la Responsabilité du Transporteur peut être limitée par l'application des conventions internationales et normes communautaires, notamment relatives aux transport maritime et aérien.

15.3. La responsabilité du Transporteur sera régie, lorsque ces dispositions sont applicables, et notamment en cas d'accident, par le Règlement CE n° 392/2009, renvoyant à la Convention d'Athènes de 1974, telle que modifiée par le Protocole de 2002.

Aux termes de ces textes, en cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager causées par un événement maritime (tel qu'un naufrage, un chavirement, une explosion...), le Transporteur est responsable, sauf s'il prouve que l'évènement résulte (i) d'un acte de guerre, d'hostilité, de guerre civile, d'une insurrection ou d'un phénomène naturel à caractère exceptionnel, inévitable ou irrésistible, ou (ii) du fait d'un tiers qui a délibérément agi ou omis d'agir dans l'intention de causer l'évènement, dans la mesure où

le préjudice subi ne dépasse pas 250.000 DTS (« Droit de Tirage Spéciaux »). Au-delà, le Transporteur est responsable à moins qu'il ne prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part. En cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager non causées par un évènement maritime, le Transporteur est responsable si l'évènement générateur du préjudice est imputable à sa faute ou à sa négligence. La preuve de la faute ou de la négligence incombe au demandeur. En cas de préjudice résultant de la perte ou de dommages survenus aux bagages de cabine, le Transporteur est responsable uniquement lorsque le préjudice est imputable à sa faute ou à sa négligence. Il y a présomption de faute ou de négligence du Transporteur en cas de préjudice causé par un évènement maritime. En cas de préjudice résultant de la perte ou de dommages survenus à des bagages autres que des bagages cabine, le Transporteur est responsable, sauf s'il prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

15.4. À défaut d'application d'une Convention internationale ou de normes communautaires à la responsabilité du prestataire ayant fourni le service de voyage à l'origine de la réclamation introduite par le Passager, il est expressément prévu que les contrats de vente peuvent limiter les dommages et intérêts à verser au Passager par le Transporteur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas au préjudice corporel, ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence, et qu'elle ne représente pas moins de 3 fois le prix total du voyage ou du séjour.

15.5. Toutes les exemptions ou limites de responsabilité, défenses et exceptions que le Transporteur peut invoquer en vertu du contrat sont étendues à toutes les personnes qui sont considérées comme ses employés, préposés, auxiliaires, agents, sous-contractants ou collaborateurs à quelque titre que ce soit, ainsi qu'aux assureurs du Transporteur.

15.6. Le Transporteur n'est pas responsable d'une non-conformité imputée au Passager, à un tiers étranger à la fourniture du service de voyage compris dans le contrat, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

15.7. Le Transporteur qui a indemnisé le Passager est subrogé dans les droits et les actions de ce dernier, vis-à-vis de tiers responsables.

15.8. Prescription : le délai de prescription pour l'introduction de réclamations au titre des dispositions du Code du tourisme, est de 2 ans, sous réserve du délai prévu à l'article 2226 du Code civil, lorsque ce dernier est applicable.

En tout état de cause, toute action à l'encontre du Transporteur ayant pour objet la réparation du préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager, de perte ou de dommages survenus aux bagages, est soumise à un délai de prescription de 2 ans en vertu de l'article 16 de la Convention internationale d'Athènes de 1974, qui lie l'Union européenne depuis le 31 décembre 2012, date d'entrée en vigueur du Règlement (CE) n° 392/2009 qui la transpose. Ce délai de prescription court (i) dans le cas de lésions corporelles : à partir de la date du débarquement du passager, (ii) dans le cas d'un décès survenu en cours de transports : à partir de la date à laquelle le passager aurait dû être débarqué, (iii) en cas de lésions corporelles s'étant produites au cours du transport et ayant entraîné le décès du passager après son débarquement : à partir de la date du décès et (iv) en cas de perte ou de dommages survenus aux bagages : à partir de la date du

débarquement ou de la date à laquelle le débarquement aurait dû avoir lieu (à compter de la plus tardive des deux).

15.9 L'Organisateur n'est pas responsable à l'égard du Passager du non-respect par l'Agence de voyage ou d'autres intermédiaires impliqués dans la conclusion du contrat, des obligations de ces tiers. Tout remboursement effectué par Costa à une agence de voyage au nom du Passager sera considéré comme un paiement au Passager, que l'agence de voyage ait ou non remis l'argent au Passager.

16. LIMITES DE RESPONSABILITES ET D'INDEMNISATION

16.1. Le transport maritime des Passagers et de leurs bagages, y compris la croisière, est régi par le règlement (CE) n° 392/2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de Passagers par mer en cas d'accident et par la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de Passagers et de leurs bagages, telle que modifiée par le protocole de 2002 (la "convention d'Athènes"). Des copies de la convention d'Athènes et du règlement (CE) n° 392/2009 sont disponibles sur demande. La Convention d'Athènes et le Règlement (CE) n° 392/2009 sont expressément incorporés dans le présent contrat et toute responsabilité de Costa en cas de décès ou de lésions corporelles ou de perte ou de détérioration de bagages résultant d'un transport international par mer sera exclusivement engagée et déterminée conformément à la Convention d'Athènes et au Règlement (CE) n° 392/2009, qui limitent la responsabilité du transporteur en cas de décès ou de lésions corporelles ou de perte ou de détérioration de bagages et prévoient des dispositions particulières pour les objets de valeur. Les limites de responsabilité sont évaluées en fonction des droits de tirage spéciaux (DTS) qui fluctuent en fonction des taux de change quotidiens. Cela signifie qu'il y a une limite au montant maximum que Costa vous paiera en cas de blessure ou de décès, ou de perte ou de dommage aux bagages ou à l'équipement de mobilité qui survient au cours du transport. Costa a droit à toutes les limitations de responsabilité et immunités pour la perte ou l'endommagement des bagages, le décès et/ou les dommages corporels prévus par le règlement (CE) n° 392/2009 et ses modifications ultérieures sur la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident. L'indemnisation due par le Transporteur ne sera en aucun cas supérieure aux indemnités et aux limites des indemnités prévues par les textes précités. Les incidents de navigation ne comprennent pas les actes de guerre, les hostilités, la guerre civile, l'insurrection, les catastrophes naturelles ou les actes ou omissions intentionnels de tiers. Un résumé de l'UE 392/2009 peut être consulté à l'adresse suivante : <https://transport.ec.europa.eu/system/files/2016-09/rights-in-case-of-accident.pdf>

16.2. Les lois en vigueur concernant la limitation de la responsabilité ou les dispositions applicables du Protocole de Londres et de ses modifications ultérieures s'appliquent.

16.3. En contrepartie du Prix payé, il est convenu que Costa ne sera pas tenu pour responsable des actes intentionnels ou négligents de toute personne non employée par Costa, ni des actes intentionnels ou négligents des employés de Costa commis en dehors de leur service ou du cadre de leur emploi. Le Passager assume le risque de blessure, de décès, de maladie ou d'autres pertes et Costa n'est pas responsable de la négligence ou des actes répréhensibles de tout contractant ou sous-traitant indépendant.

En contrepartie du Prix payé, il est convenu que Costa n'aura aucune responsabilité en conséquence de la mauvaise utilisation par le Passager de l'équipement sportif ou récréatif du navire ou en conséquence de la décision du Passager de participer à toute activité ou événement sportif ou récréatif.

16.4. Costa ne sera en aucun cas responsable envers le Passager des dommages pour détresse émotionnelle, souffrance/angoisse mentale ou blessure psychologique de quelque nature que ce soit, sauf si ces dommages ont été causés par la négligence de Costa et résultent du fait que le même Passager a subi une blessure physique réelle, ou a été exposé à un risque de blessure physique réelle, ou si ces dommages sont considérés comme ayant été infligés intentionnellement par Costa.

16.5. Tout dommage indemnisable par l'Organisateur, dans les limites établies par le Règlement UE 392/2009, la Convention d'Athènes 2002, et/ou toute loi applicable, sera réduit proportionnellement en fonction de toute négligence contributive du Passager et sous réserve de la franchise maximale autorisée par la législation applicable.

16.6. Les services de navette et de bus inclus dans le Forfait ou achetés à tout autre moment sont organisés par Costa avec des fournisseurs locaux qui peuvent eux-mêmes engager les services d'opérateurs locaux. Les normes d'hygiène, d'hébergement et de transport dans de nombreux pays où le service a lieu sont souvent inférieures aux normes comparables en Europe. Les conditions générales des services de navette seront applicables et sont expressément incorporées au Contrat (ou à tout autre contrat entre l'Organisateur et le Passager en ce qui concerne les services de navette). Ces conditions peuvent limiter ou exclure la responsabilité des opérateurs de services de navette. La responsabilité de Costa n'excédera pas celle des opérateurs de services de navette. Les normes locales du pays concerné seront prises en compte pour évaluer la performance des services du forfait. En cas de plainte d'un Passager, le contrat (ou tout autre contrat entre l'organisateur et le Passager concernant les services de navette) sera considéré comme ayant été exécuté si les normes locales relatives à ces services ont été respectées, même si les lois italiennes n'ont pas été respectées. Costa n'est pas responsable de la mauvaise exécution ou de l'inexécution de ces services qui sont entièrement imputables à la faute du Passager, à l'acte ou à l'omission imprévisible ou inévitable d'un tiers non lié à la fourniture des services à fournir, ou à des circonstances inévitables et extraordinaires.

17. EXCURSIONS ET LES ACHATS DE SERVICES ET DE BIENS A BORD

Excursions

17.1 Le Passager s'engage à lire attentivement la description des excursions disponibles à l'achat par le biais des canaux de vente respectifs.

17.2 L'Organisateur ne sera pas responsable si les excursions sont sujettes à des changements en raison de circonstances indépendantes de la volonté de l'Organisateur (telles que, par exemple, des conditions météorologiques qui empêchent le bon déroulement de l'excursion, des grèves, des retards de transport, des refus d'accostage de la part des autorités portuaires locales, etc.

17.3 Si l'Organisateur annule une excursion, il remboursera le prix payé pour l'excursion annulée en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat. Si l'excursion

fait partie d'un forfait comprenant plusieurs excursions, un pourcentage proportionnel au nombre d'excursions non effectuées sera remboursé. Les excursions d'une journée entière ont une valeur double par rapport à celles prévues pour une demi-journée. Dans le cas des excursions incluses dans le prix de la croisière, si l'Organisateur annule une excursion, il sera possible d'acheter une nouvelle excursion en remplacement de l'excursion annulée.

17.4 Si l'Organisateur annule partiellement une excursion après le départ de la croisière (par exemple, une visite guidée de la ville comprend une visite de musée, cette dernière est annulée, mais la visite guidée de la ville est tout de même effectuée), l'Organisateur fournira un crédit à utiliser pour les achats à bord proportionnel à la partie de l'excursion qui n'a pas été effectuée. Ce crédit à bord ne peut pas être utilisé pour acheter une autre excursion.

17.5 Dans les cas où le Passager se retire de l'excursion réservée, l'Organisateur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au moment de l'achat de l'excursion.

17.6 Sauf indication contraire, les excursions ne sont pas effectuées avec des véhicules spécialement équipés pour les clients ayant des difficultés de mobilité. Toutefois, Costa peut fournir, à la demande du Passager, des propositions d'excursions adaptées aux personnes à mobilité réduite. Les excursions accessibles aux Passagers à mobilité réduite sont marquées d'un symbole spécifique. Par conséquent, avant d'acheter le service, l'Organisateur conseille de contacter Costa pour vérifier si la Croisière et le navire de la flotte concernée offrent un forfait accessible aux personnes à mobilité réduite et/ou handicapées.

17.7 Les excursions réservées aux personnes à mobilité réduite et/ou handicapées sont soumises à des limites de disponibilité. L'Organisateur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité.

17.8 Pour certains types d'excursions, des conditions et/ou exigences spécifiques peuvent être requises en fonction de leurs caractéristiques (par exemple, l'utilisation de moyens de transport conduits par le Passager), qui seront indiquées sur les canaux d'achat de temps à autre.

17.9 Le Passager est conscient que la police d'assurance souscrite en même temps que la réservation de la Croisière n'inclut pas la couverture des excursions achetées après la réservation de la Croisière.

17.10 Chaque excursion requiert un nombre minimum de participants. Un nombre maximum de participants peut également être prévu. Si le nombre minimum de passagers requis n'est pas atteint, l'excursion peut être annulée. Si le nombre minimum de participants à une excursion est atteint, les participants peuvent être accompagnés d'un guide bilingue. Si l'excursion choisie n'est pas disponible dans la langue du Passager, elle se déroulera en anglais.

17.11 Le Passager s'engage à choisir des excursions adaptées à son état de santé et à ses capacités psychophysiques, ainsi qu'à celles des personnes au nom desquelles il achète l'excursion, et déclare ne pas être affecté par des conditions susceptibles d'altérer sa santé et/ou de rendre dangereuse sa participation aux excursions choisies et/ou de nécessiter des soins médicaux immédiats dans des établissements hospitaliers. En cas de doute sur la capacité psychophysique à participer aux excursions sélectionnées, l'Organisateur invite le Passager à contacter son médecin.

17.12 Le Passager s'engage à choisir des excursions appropriées s'il est enceinte ou si la personne au nom de laquelle il achète l'excursion est enceinte.

17.13 En cas de participation à une excursion impliquant une immersion dans l'eau et/ou des activités de plage, il est nécessaire de suivre les mesures de précaution habituelles et toutes les instructions fournies par l'Organisateur et/ou le prestataire de services (par exemple, éviter de consommer de l'alcool et de manger dans les heures précédant l'excursion, porter des dispositifs de sécurité tels que des gilets de sauvetage, etc.)

17.14 Le Passager est conscient que les excursions comportant des activités de plage peuvent ne pas être surveillées par des sauveteurs. Par conséquent, il est conseillé au Passager de s'assurer que les conditions météorologiques et maritimes sont compatibles avec ses capacités psychophysiques avant de plonger.

17.15 Pendant les excursions, il est indispensable que les mineurs soient toujours sous la surveillance d'un Passager adulte qui en assume la responsabilité (notamment à proximité de routes fréquentées, de plans d'eau, de falaises, d'escaliers, etc.), à l'exception des excursions qui, par leur nature, sont réservées aux mineurs accompagnés de guides et d'animateurs, comme cela est spécifiquement indiqué dans la description de l'excursion choisie (excursions pour adolescents).

17.16 L'Organisateur n'est pas responsable des accidents ou dommages, directs et/ou indirects, résultant du comportement imprudent ou négligent du Passager. Par conséquent, le Passager reconnaît et accepte qu'en participant à ces excursions, il prendra les mesures de précaution nécessaires et assumera le risque de toute blessure, perte ou dommage pouvant survenir.

Wifi :

17.17. Les Services liés à l'utilisation du Wifi à bord peuvent varier en fonction du forfait acheté, dont les détails sont disponibles au moment de l'achat.

17.18. Les Packages Wifi doivent être activés à bord conformément aux instructions fournies par l'Organisateur.

17.19. L'activation des Forfaits donne droit à la consommation du Wifi dans les limites et de la manière de chaque Forfait, comme indiqué au moment de l'achat.

17.20. Lors de l'activation des Forfaits, des frais d'activation peuvent être facturés comme indiqué au moment de l'achat.

17.21. L'Organisateur informe le Passager, qui l'accepte, que la connexion satellite du navire peut varier en fonction des conditions météorologiques et de la situation géographique, entraînant occasionnellement des ralentissements ou une instabilité du signal. L'Organisateur ne sera pas responsable des dysfonctionnements de la connexion.

17.22. L'Organisateur n'est pas responsable des smartphones et/ou des appareils qui, en raison de dysfonctionnements, empêchent la connexion.

Boissons :

17.23. Les services liés à la consommation de boissons à bord peuvent varier en fonction du forfait acheté ("Forfait boissons"), dont les détails sont disponibles au moment de l'achat.

17.24. Le Forfait boissons doit être réservé par tous les clients ayant le même numéro de réservation ou voyageant dans la même cabine.

17.25. Le Forfait boissons comprenant de l'alcool ne peut être acheté ou utilisé par des passagers mineurs.

17.26. Certains Forfaits boissons ne sont pas utilisables dans certains bars spécifiques.

17.27. Lorsque le Forfait boissons comprend des bouteilles d'eau, celles-ci sont prévues pour deux personnes. L'occupation simple d'une cabine double prévoit une bouteille d'un demi-litre par jour.

17.28. L'Organisateur se réserve le droit de limiter la consommation de boissons alcoolisées incluses dans le forfait boissons si une consommation excessive compromet le bon déroulement de la Croisière. Aucun remboursement et/ou compensation supplémentaire ne sera dû au Passager.

Achat dans les magasins à bord :

17.29 Les achats de biens et de produits vendus dans les boutiques à bord sont soumis au Code de la consommation italien (décret législatif 206/2005 et modifications ultérieures).

17.30 S'il est établi que le produit est défectueux ou non conforme, le consommateur a le droit d'obtenir une réparation ou un remplacement gratuit, une réduction de prix ou la résiliation du contrat d'achat, à condition qu'il le notifie à Costa dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le défaut a été découvert.

17.31 Si la notification du défaut constaté par le consommateur est remise à Costa pendant la croisière, le passager a le droit de retourner l'article et d'en recevoir un autre de même valeur et de même nature dans la même boutique à bord. Si la notification du défaut constaté par le consommateur est remise à Costa après la fin de la croisière, le consommateur a droit au remboursement du prix payé pour le produit défectueux. Le remplacement du produit n'est pas possible.

17.32 Costa ne prendra en considération que les réclamations accompagnées d'une preuve d'achat (par exemple le ticket de caisse) et de photos ou de documents prouvant le défaut.

17.33 Les défauts résultant d'une mauvaise utilisation de l'article et/ou d'une usure normale ne sont pas couverts par les procédures de retour ou de remboursement.

17.34. Costa n'est pas responsable des défauts de conformité dont le fabricant/producteur est responsable à l'égard des consommateurs lorsque ces derniers ont subi un préjudice injustifié en raison d'un défaut de fabrication.

17.35. Le paragraphe « *Achats dans les boutiques à bord* » ne s'applique pas aux achats de marchandises effectués dans les boutiques à bord exploitées par les concessionnaires.

17.36. À bord de certains navires de la Flotte, des restaurants de spécialités sont disponibles moyennant paiement et nécessitent une réservation préalable.

17.37 Les Passagers peuvent réserver les restaurants de spécialités via l'App Costa / My Costa ou en contactant directement le restaurant, en précisant l'heure souhaitée et le nombre de convives.

17.38 Le Passager reconnaît et accepte que, pour utiliser le service de réservation des restaurants de spécialités, la Carte Costa sera exigée comme garantie. Aucun débit ne sera effectué sur la Carte Costa au moment de la réservation.

17.39 Le Passager peut annuler la réservation et/ou modifier le nombre de convives via l'application Costa ou en contactant directement le restaurant, au moins 12 heures avant l'heure prévue, sans encourir de pénalité.

17.40 L'Organisateur informe le Passager, qui l'accepte, qu'en cas de non-présentation à l'heure réservée ou d'annulation effectuée après le délai spécifié à la clause 17.39, Costa se réserve le droit d'appliquer une pénalité de 10 € par place annulée, calculée sur la base du prix du menu de base. La pénalité sera débitée de la Carte Costa utilisée pour la réservation, et l'Organisateur émettra une facture pour le montant facturé.

18. TRANSPORTS AÉRIENS

18.1. Dès l'émission par le Transporteur aérien du billet d'avion ou d'un autre titre de transport aérien au nom du Passager et dès l'acceptation de ce document par le Passager, un contrat de transport aérien est conclu entre le Passager et le Transporteur aérien qui a émis le document.

18.2. Costa Croisières n'assume donc aucunement le statut ou rôle de transporteur, contractuel ou de fait, par rapport à tout transport aérien, ce rôle étant assuré exclusivement par le transporteur aérien indiqué (et/ou par ses délégués) avec tous les risques et responsabilités qui y sont liés, et qui ne pourront donc d'aucune façon être imputés à Costa Croisières, y compris de manière indirecte ou par médiation. Les droits du Passager en fonction du contrat de transport aérien et de la norme applicable, y compris notamment le droit au remboursement du préjudice en cas de décès ou de préjudice à la personne, devront donc être présentés par le Passager vis-à-vis du transporteur aérien. Les droits des passagers découlant du contrat de transport aérien et la réglementation applicable à l'égard de celui-ci (Convention de Montréal du 28/05/1999 et Règlement (CE) n° 889/2002), y compris le droit à indemnisation des dommages subis en cas de blessure ou de décès, doivent être exercés par les passagers auprès du transporteur aérien. Les obligations du Règlement (CE) n° 785/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien.

18.3. S'il n'est pas joint à la documentation que l'Agence de Voyages fournit au Passager, le titre de transport aérien légalement valable devra être demandé par le Passager directement au transporteur aérien, qui en garantit l'existence, sa bonne garde pour des raisons purement logistiques dans ses locaux, et sa conformité aux normes en vigueur. Il garantit également sa remise immédiate, sans conditions et sans frais pour le Passager. Le transporteur aérien a assuré Costa Croisières du respect de ses obligations.

18.4. Les obligations prévues par le Règlement (CE) n° 261/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien opérationnel tel que le définit ce Règlement, et aucune responsabilité n'est assumée à cet égard par Costa Croisières, ni en sa qualité de Transporteur ni d'aucune autre façon que ce soit. Les Passagers devront donc faire valoir toute réclamation éventuelle dérivant dudit Règlement (CE) n° 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel. Dans l'exercice des droits découlant du Règlement (CE) n° 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel, les passagers devront dans toute la mesure du possible respecter le critère de sauvegarde de la possibilité d'exécution du voyage dans son ensemble et ne pas compromettre les droits et les facultés du Transporteur en fonction du présent contrat et des normes qui y sont applicables.

18.5. Le fait d'inclure dans la documentation aux Passagers des avertissements ou des informations concernant le transport aérien et le régime légal et contractuel applicable a une valeur purement informative.

18.6. L'utilisation de documents imprimés, de marques, logos ou d'autres éléments se rapportant directement à Costa Croisières dans la documentation dont il est question à l'article 17.5 ci-dessus est motivée uniquement par des exigences typographiques et ne peut être considérée comme une modification et/ou une correction, même tacite et/ou partielle, des autres dispositions de cet article.

18.7. Pour toute modification sur des vols (charter ou de ligne), un montant de 20 euros sera requis si la communication parvient dans un délai de 45 jours avant la date du départ. Pour toute communication de changement de nom effectué dans les 44 jours avant le départ, les pénalités suivantes seront appliquées, calculées sur le montant du prix du vol hors « Vol Flex » : – 25 % du prix si le changement de nom est effectué à moins de 45 jours avant le départ;

– 50% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 15 jours avant la date du départ ;

– 75% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 10 jours avant la date du départ ;

– 100 % du prix si le changement de nom est effectué dans les 5 jours précédant la date du départ.

18.8. Les réservations aériennes (hors Vol Flex) pourront être proposées dans certains cas à des conditions d'annulation et de modifications différentes de celles mentionnées dans les termes de l'article 17.7 ci-dessus. Ces conditions vous seront communiquées par écrit. Seule l'acceptation écrite de votre part de ces nouvelles conditions permettra la confirmation de votre réservation par nos services.

18.9. Le « Vol Flex » est une offre de vol plus transfert qui vous permet de choisir le vol au tarif le plus intéressant disponible au moment de votre réservation. Plus vous réservez tôt, moins le vol est cher. Vous disposez d'un large choix parmi les compagnies aériennes régulières et les transporteurs Low Cost les plus connus. Les transferts entre l'aéroport et le port sont inclus dans le tarif et indissociables du vol. Des frais de service vous seront facturés lors de la réservation de votre vol. Vous pouvez réserver jusqu'à 300 jours avant votre départ. Nous présélectionnons pour vous les horaires adaptés pour vous assurer d'arriver à l'heure pour votre croisière. Cette offre est valable pour de multiples croisières de notre programmation. La liste complète des ports pour lesquels cette offre s'applique est disponible sur demande et est soumise à disponibilité. Les horaires des vols, les tarifs et les détails supplémentaires vous seront communiqués au moment de la réservation. Si vous optez pour le « Vol Flex », toute modification ou annulation de la réservation du « Vol Flex » entraînera une pénalité de 100 % sur la partie aérienne du dossier. Les conditions d'annulation de la croisière demeurent celles stipulées à l'article 6 de nos Conditions Générales. Si vous optez pour un vol hors « Vol Flex », les conditions de modifications ou d'annulation seront celles indiquées à l'article 17.7 de nos Conditions Générales.

18.10. Si un Passager se voit refuser le droit d'embarquer à bord d'un avion parce que, selon l'avis raisonnable du Commandant de bord, le Passager n'est pas apte à voyager ou représente une menace pour la sécurité de l'avion, de ses passagers ou de son équipage, ou est abusif ou perturbateur, Costa ne sera pas responsable ni tenue de reprotéger le

voyage du Passager et ne sera pas tenue de payer des remboursements ou des indemnisations.

18.11. Dans le cadre de la réservation d'un package « Vol(s) + Croisière », la réservation des transferts Costa (aéroport/port, aller et retour) est indissociable du package.

19. MÉDECIN DE BORD

19.1 Tous les Passagers reconnaissent que, bien qu'il y ait un médecin qualifié à bord, ils ont l'obligation et la responsabilité de demander une assistance médicale si nécessaire pendant la croisière. Le médecin du navire n'est pas un spécialiste et le centre médical du navire n'est pas tenu d'être et n'est pas équipé selon les mêmes normes qu'un hôpital à terre. Le centre médical du navire n'est pas conçu pour dispenser un traitement approfondi ou continu. Le navire transporte des fournitures et des équipements médicaux conformément aux exigences de l'État de son pavillon. Ni Costa, ni le médecin du navire, ni aucun autre membre du personnel médical ne peuvent être tenus responsables envers le Passager de l'incapacité à traiter un problème médical. **Les services dispensés par le centre médical du navire seront facturés au Passager.**

En cas de maladie ou de blessure, un Passager peut devoir être débarqué pour recevoir un traitement médical à terre. Aucune garantie n'est donnée quant à la qualité du traitement médical dans les ports d'escale ou à l'endroit où le Passager est débarqué. Les installations médicales et les traitements varient d'un port à l'autre. Dans la mesure du possible, Costa offrira une assistance générale à tout Passager souffrant d'une maladie, d'une blessure ou d'un décès au cours de la croisière, qu'elle résulte ou non d'une activité faisant partie du forfait et qu'elle soit ou non le résultat d'une faute de l'une ou l'autre partie. Tous les coûts ou dépenses raisonnablement encourus par Costa pour ou au nom du Passager en ce qui concerne toute forme de traitement médical, dentaire ou similaire, l'hôtel, le transport, le rapatriement ou toute autre dépense seront remboursés par le Passager à Costa, que cette somme soit ou non couverte par l'assurance voyage du Passager. Costa se réserve le droit de prendre toute mesure qu'elle jugera appropriée pour recouvrer ces coûts ou dépenses. Le Passager accepte d'indemniser et de rembourser Costa dans le cas où Costa choisirait d'avancer le coût de ces frais et dépenses.

19.2 L'avis du médecin de bord quant à l'aptitude d'un Passager à embarquer et/ou à poursuivre la croisière est définitif et contraignant pour le Passager concerné.

19.3. Le Passager reconnaît qu'il comprend parfaitement le caractère du voyage et du navire et assume tous les risques liés au voyage, au transport et à la prise en charge des Passagers. En mer ou dans les ports, la disponibilité des soins médicaux peut être limitée ou retardée. Le Passager reconnaît que tout ou partie de son voyage peut se dérouler dans des zones où les soins médicaux et l'évacuation ne sont pas disponibles. Le Passager accepte d'indemniser et de rembourser Costa dans le cas où Costa choisirait d'avancer le coût des soins médicaux d'urgence, y compris les soins médicaux fournis à terre ainsi que le transport et/ou l'hébergement y afférent. Le Passager reconnaît que son assurance maladie personnelle peut ne pas couvrir ou s'appliquer aux services médicaux reçus à bord et que ces frais peuvent également ne pas être éligibles à un remboursement par l'assurance du Passager. Le Passager reconnaît et accepte qu'il est le seul responsable de tous les frais liés

aux services médicaux reçus à bord et/ou dans un port d'escale. **Costa encourage vivement tous les Passager à souscrire une assurance voyage avant la croisière qui peut aider à compenser les frais médicaux.** Le Passager reconnaît et accepte en outre que tous les frais pour les services médicaux fournis à bord seront automatiquement appliqués au compte de bord du Passager. Si le Passager n'est pas en mesure de payer les frais médicaux à bord, le Passager accepte que Costa soit en droit de demander le recouvrement de ces frais auprès du Passager après la croisière.

20. OBJETS PRÉCIEUX

Pour la commodité et la sécurité du Passager, un coffre-fort est fourni à bord du navire ; l'Organisateur n'acceptera aucune responsabilité pour les espèces, documents, titres, bijoux ou autres objets de valeur qui ne sont pas conservés dans le coffre-fort. Les objets de valeur et/ou les valeurs doivent être placés dans les bagages à main lors de l'embarquement et du débarquement. L'Organisateur n'est pas responsable des biens et objets de valeur perdus lors de l'embarquement et/ou du débarquement et qui n'ont pas été placés dans les bagages à main.

21. OBLIGATION D'ASSISTANCE

L'obligation d'assistance du Transporteur vis-à-vis du Passager est limitée à l'exécution diligente des prestations comprises dans le contrat et des obligations que la loi lui impose. En particulier, l'Organisateur est tenu de fournir des informations appropriées concernant les services de santé, les autorités locales susceptibles d'aider le Passager, ainsi que l'assistance consulaire, et d'aider le Passager à établir des communications à distance, si nécessaire. En l'occurrence, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des Passagers applicables aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent. Le Transporteur respectera les dispositions prévues à l'article L211- 16 du Code du Tourisme.

22. PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

22.1. Sous peine de déchéance, le Passager doit déclarer par écrit, sous forme de réclamation à l'Agence de Voyages, les inexécutions éventuelles dans l'organisation ou la réalisation de la croisière, au moment même où elles se produisent ou, si cela n'est pas possible, dans les deux mois au plus tard suivant la date de retour programmée dans le port d'arrivée. Le Transporteur et/ ou l'Agence de Voyages examineront promptement et en bonne foi les réclamations présentées et s'emploieront dans la mesure du possible à une résolution à l'amiable, rapide et équitable.

22.2. Après avoir saisi le Service Relations Clientèle (Customer Care) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le Passager peut saisir le

Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel/.

22.3. Lorsqu'un Passager couvert par les dispositions du Règlement UE n°1177/2010 souhaite adresser une réclamation au Transporteur, il doit l'envoyer dans les deux mois à compter de la date à laquelle le service a été ou aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, le Transporteur informera le demandeur que sa réclamation a été acceptée, rejetée ou est toujours en cours d'examen. Le délai de réponse finale ne doit pas dépasser deux mois à compter de la date de réception de ladite réclamation.

En utilisant le formulaire sur www.costacroisieres.be/reclamations.html

Par email à l'adresse customercare@be.costa.it

Par lettre simple ou recommandée à Costa Crociere S.p.A. à l'adresse :

Tour Pacific, 11-13 Cours Valmy – 92800 Puteaux – France

Un passager peut également choisir d'envoyer une plainte à l'une des adresses ci-dessus sans utiliser le formulaire de plainte fourni. Toutefois, aucune réclamation ne sera considérée comme valide si elle ne comprend pas au moins les éléments suivant:

- a) les coordonnées du demandeur (nom, prénom, adresse ou numéro de téléphone) et celles de son avocat, le cas échéant, ainsi que la procuration du passager et une copie de la pièce d'identité de ce dernier ;
- b) les caractéristiques du voyage concerné (horaires, dates et lieu de départ et de destination) et du contrat de transport (référence de la réservation ou numéro du billet);
- c) une description de la non-conformité du service à une ou plusieurs des exigences énoncées dans les réglementations européennes ou nationales ou dans les conditions contractuelles générales de transport.

En cas d'absence de réponse du Transporteur dans le délai susmentionné à une réclamation soumise correctement et contenant toutes les informations susmentionnées, le demandeur aura le droit de :

1. utiliser la procédure de médiation auprès de la Médiation Tourisme Voyage (MTV);
2. introduire une réclamation de « deuxième instance » auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel/

23. ASSURANCE ANNULATION – ASSISTANCE – FRAIS MÉDICAUX ET BAGAGES

23.1. Dès la signature du formulaire de réservation, le Passager peut bénéficier de la police d'assurance qui lui est proposée en même temps que la réservation, en versant la somme correspondante.

23.2. La couverture d'assurance est déterminée directement entre le Passager et la compagnie d'assurances et tous les obligations et devoirs découlant de la police d'assurance sont exclusivement à la charge du Passager.

23.3 Dans des circonstances particulières telles que les épidémies et les pandémies, l'Organisateur suggère de souscrire une police/se réserve le droit de rendre obligatoire la souscription d'une police d'assurance couvrant les risques liés au virus SARS-CoV-2 19 Covid-19 ou à d'autres maladies contagieuses et débilitantes pendant la croisière, tels que les frais médicaux, les frais de séjour prolongé (logement et nourriture) à terre pour la quarantaine, les frais de retour au domicile à la suite d'un accident (même par des moyens protégés pour les personnes testées positives), le remboursement des frais de réservation pour l'interruption de la croisière. En l'absence d'une police d'assurance appropriée pour couvrir les risques ci-dessus, ceux-ci resteront à la charge du Passager.

À cette fin, l'Organisateur se réserve le droit d'inclure le coût de la police d'assurance dans le prix global du forfait.

24. GARANTIE INSOLVABILITE

L'Organisateur a souscrit une assurance spécifique afin qu'en cas d'insolvabilité financière ou de faillite, les Passagers soient assurés du remboursement du prix payé pour le séjour ainsi que des éventuels frais engagés pour leur rapatriement. Cette protection est garantie avec la Police n° 2132992 - REVO Insurance S.p.A. Siège social : Viale dell'Agricoltura 7, 37135 Verona - Siège opérationnel : Via Monte Rosa, 91, 20149 Milan - PEC : revo@pec.revoinsurance.com). La police couvre également le remboursement des frais payés pour les repas et l'hébergement – si nécessaire – avant le rapatriement. Pour plus de détails concernant l'indemnisation de la perte de service en cas d'insolvabilité ou de faillite, se référer aux dispositions applicables de la Loi.

25. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Costa Crociere S.p.A. (ci-après également "Costa "), en sa qualité de responsable du traitement des données, conformément aux art. 13 et 14 du Règlement (UE) n° 679/2016 (Règlement Général sur la Protection des Données personnelles) vous fournit sa Politique de confidentialité publié dans tous les points de contact disponibles (sites Web officiels de Costa, centre clientèle et agences de voyages du monde entier). Nous vous recommandons de consulter les points de contact mentionnés ci-dessus pour trouver la version la plus récente.

<https://www.costacroisieres.be/vie-privee.html>

Lire les autres conditions contractuelles

Règlement CostaClub

Règlement MyCosta

Conditions pour les bons et réductions

[1] NB :

Les tarifs indiqués dans les tableaux de cette brochure ont été établis sur la base des paramètres suivants :

- coût du carburant pour la propulsion des navires : 439,83 USD (par tonne , Platts HFO en septembre 2025)
- coût du carburant pour les vols charter : CIF NWE USD 831,00 par tonne (valable pour les départs jusqu'au 30 avril 2026)
- coût du carburant pour les vols charter : CIF NWE USD 700,00 par tonne (valable pour les départs à partir du 1^{er} mai 2026)
- coût du carburant pour les vols réguliers : les valeurs de taxes "YQ" ou "YR" trouvées dans le GDS au 01/10/2024 ont été utilisés.

Le taux de change utilisé pour tous les services est le suivant :

1 EURO = 1,1349 USD - Voli 1 EURO = 1,05 USD

Nous attirons donc votre attention sur le fait que les tarifs indiqués dans les tableaux de prix sont susceptibles d'être modifiés et peuvent être différents de ceux indiqués ici. Veuillez vérifier le meilleur prix disponible auprès de votre agence de voyage ou sur le site costacrosieres.be

Le prix moyen du marché de la taxe carbone (ETS) est une information publique qui peut être consultée à l'adresse suivante : www.bluenext.eu

La quantité de carburant consommé par passager, telle que déclarée par le transporteur, est la suivante : jusqu'à 2h Italie, Europe, Baléares 0,0701 ; de 2 à 3h Grèce, Turquie 0,0968 ; de 3 à 4h Israël, Portugal, Russie 0,1380 ; de 4 à 5h Canaries, Jordanie 0,1555 ; de 5 à 7h Cap Vert, Émirats arabes 0,2440 ; de 7 à 8h Kenya, Tanzanie 0,3914 ; de 8 à 9h Rép. Dominicaine, Guadeloupe, Jamaïque 0,4392 ; de 9 à 10h Brésil, Maldives, Madagascar 0,4759 ; de 10 à 11h Cuba 0,5022 ; plus de 11h Japon, Mexique 0,5307. Exemple : vol à destination des Canaries, en supposant une valeur de marché de l'ETS égale à 35.00 € - 0,1555 tonne [A] x 35 euros [B] x coefficient 3,16 [C] = 17,20 € A/R (env. 8,60 € par trajet).