

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. VOTRE PARTENAIRE CONTRACTUEL

1.1 Les parties au contrat de voyage sont l'organisateur et le passager agissant en son nom ou au nom de tiers. Les tiers bénéficiant du contrat sont les autres passagers, ci-après dénommés « passagers ». Les conditions générales de vente exposées ci-dessous constituent le fondement du contrat de voyage à forfait ; elles définissent également le contenu du contrat concernant l'exécution des croisières qui sera conclu entre le passager, agissant en qualité de demandeur, et la société Inter-Connect GmbH, représentée légalement par sa directrice générale, Regina Weinmann, basée à 80636 Munich, Arnulfstrasse 31, Allemagne, immatriculée au tribunal local de Munich sous le numéro : HRB 90362, téléphone : +49 (0)89 517030 (ci-après dénommée ICO) ; ce contrat prendra également effet pour les autres passagers. À cet égard, ICO est un organisateur au sens du paragraphe 651a du Code civil allemand (le BGB). ICO peut également agir en qualité de détaillant dans certains cas individuels, qui doivent respecter une réglementation claire et incontestable.

1.2 Les services fournis par d'autres professionnels pour lesquels ICO agit comme agent sans être partie au contrat seront réglementés par les termes de leur contrat et par leurs conditions générales de vente.

2. RÉSERVATION NON CONTRAIGNANTE (OPTION DE RÉSERVATION) ET CONTRAT POUR UNE CROISIÈRE

2.1 Sur son site www.princesscruises.fr, ICO donne la possibilité au passager d'indiquer, avant qu'il ne procède à une réservation contraignante, un intérêt non contraignant pour la réservation d'une croisière et de choisir ses cabines préférées (option de réservation), en fonction de la description de la croisière et, si possible, en fonction du statut de réservation au moment de l'enregistrement de cet intérêt. Cette possibilité d'option de réservation donnée au passager ne signifie pas qu'ICO propose la conclusion d'un contrat de voyage à forfait, ni que le passager accepte une offre. Si la croisière n'est pas complète au moment où le passager pose une option de réservation et si les cabines choisies sont disponibles, ICO réservera ces cabines pendant une période allant en général jusqu'à trois jours et incluant le jour où l'option de réservation a été posée, et ce à la réception de l'intérêt indiqué par le passager. Une fois l'option de réservation reçue par la société, le passager obtiendra une confirmation de réservation par e-mail indiquant la période de réservation.

2.2 L'inscription du passager à une croisière équivaut à une offre contraignante faite à ICO pour la conclusion d'un contrat de voyage. La réservation devra également être effectuée pour tous les passagers mentionnés dans la réservation. La réservation, c'est-à-dire l'offre de conclusion d'un contrat, pourra être effectuée par écrit ou par voie électronique (e-mail, internet). Dans le cas d'une option de réservation à l'avance décrite au paragraphe 2.1, la réservation prendra la forme d'une confirmation écrite de l'option de réservation par le passager lui-même ou par une agence de voyage engagée par le passager. La confirmation doit être faite pendant les heures ouvrables normales d'ICO (Lun-ven, 9h-18h).

2.3 Le contrat de voyage à forfait ne prendra effet que lorsque le passager ou l'agence de voyage engagée par ce dernier recevra une confirmation écrite de voyage ou une facture de la part d'ICO, concernant tous les passagers mentionnés dans la réservation, en fonction de la description faite dans le catalogue de voyage ou de la description du voyage en vigueur au moment de la réservation et conformément aux présentes conditions générales de vente que le passager accepte par les présentes en son nom et au nom de tous les autres passagers qu'il a mentionnés. Le passager qui effectue la réservation doit accepter la responsabilité de toutes les obligations contractuelles incombant à lui-même et aux autres passagers. Dans le cas où ICO n'accepte pas la demande de voyage, la société ne sera pas obligée de déclarer expressément son refus ni de donner les raisons de celui-ci.

2.4 Si le contenu de la confirmation de voyage diffère de la réservation, cette confirmation de voyage sera considérée comme une nouvelle offre à laquelle ICO sera tenue pendant une période de 10 jours. Le contrat de voyage sera conclu sur la base de cette nouvelle offre si le passager indique expressément ou logiquement son acceptation au cours du délai d'engagement (par exemple en effectuant un paiement, en versant un acompte du prix du forfait ou en commençant le forfait). Le passager doit être informé de la différence. Les prix indiqués dans le catalogue sont donnés à titre indicatif pour une cabine occupée par deux personnes.

2.5 Des précisions concernant un handicap potentiel doivent être fournies dans la réservation pour tous les passagers en situation de handicap. Si une passagère est enceinte au début du forfait, le passager principal doit en informer ICO dans la réservation ; jusqu'à la 25ème semaine de grossesse, il doit également fournir un certificat d'autorisation à jour émis par un docteur et le présenter lors de l'enregistrement. Les passagères qui atteignent leur 24ème semaine de grossesse au début ou pendant le forfait ne seront pas autorisées à voyager. ICO se réserve le droit de refuser des réservations si, de l'avis de son conseiller médical, si l'état physique ou de santé du passager principal ou des autres passagers ne leur permettent pas de profiter du forfait.

2.6 Selon leur disponibilité, des cabines garanties peuvent être disponibles sur certaines croisières. Les passagers réservent la croisière à un prix fixe pour la catégorie sélectionnée sans recevoir de numéro de cabine. La cabine garantie permet aux passagers d'être sûrs qu'ils seront au

moins logés dans la catégorie réservée, ou, si elle n'est plus disponible, dans une catégorie au-dessus. Les passagers peuvent recevoir leur numéro de cabine dès la réception des documents de voyage et au plus tard au moment de l'embarquement. Les demandes spécifiques concernant les caractéristiques et la position de la cabine ou le changement du numéro de cabine ne peuvent être acceptées.

3. SERVICES PROPOSÉS

3.1 Les prestations de voyage sont exposées dans la description du catalogue de voyage pour la période de voyage correspondante, dans les détails de la confirmation de voyage qui s'y réfèrent, ainsi que dans toutes les informations et notes contenues dans le présent document. Les prestations fournies par l'organisateur sont les suivantes : transport et logement des passagers dans la cabine réservée sur le navire de croisière, pension complète lors de la croisière et droits de port, en fonction de la description du voyage dans le catalogue à laquelle s'ajoute toutes les informations et notes contenues ici et les détails de la confirmation de voyage qui s'y réfèrent. Les accords annexes ou autres accords différents qui modifient le forfait de services contractuels doivent être confirmés par écrit par ICO.

3.2 Les offres et détails concernant les prestations de voyage contractuelles contenus dans le catalogue sont exacts au moment de l'impression et sont généralement contraignants pour l'organisateur, à moins qu'ils ne soient devenus la base du contrat de voyage à forfait. Cependant, des modifications peuvent être apportées aux services avant que la demande de réservation du passager ne soit reçue et ICO se réserve expressément le droit d'effectuer ces modifications. Il va sans dire qu'avant la conclusion du contrat, ICO informera le passager de ces changements dans l'option de réservation ou par d'autres moyens adaptés.

3.3 Le forfait n'inclut pas les vols ou autres services de transport du domicile des passagers au port d'embarquement et du port de débarquement au domicile des passagers, ni la réservation d'un hôtel avant ou après la croisière, à moins que ces services ne fassent partie de la prestation contractuelle décrite dans la brochure ou le catalogue et qu'ils aient été confirmés. Si ces services ne font pas partie de l'offre du catalogue, le passager principal peut en faire la liste et la demande selon ses exigences. Ils seront confirmés par ICO comme prestations supplémentaires et feront donc partie du contrat de voyage à forfait. Si cela entraîne des dispositions particulières pour le passager, il devra en être informé, notamment si les conditions générales d'autres prestataires doivent être prises en compte. Des forfaits d'arrivée peuvent également être fournis sur demande. Les conditions générales de ces organisateurs ou prestataires s'appliqueront à ces services.

3.4 En cas de contradictions, la confirmation de voyage prévaudra. Le forfait inclut également l'utilisation de l'équipement à bord, ce qui n'entraîne pas de frais supplémentaires. Les services fournis par des tiers, comme des excursions, des événements culturels ou sportifs, etc. qui n'ont été que négociés par ICO, ne font pas partie du forfait si ces services sont expressément et incontestablement considérés comme des services fournis par des tiers et sont accompagnés du nom du prestataire intermédiaire.

3.5 Les documents de voyage doivent être envoyés au passager principal ou à l'agence de voyage qu'il a engagée au moins 7 jours avant le début du forfait à condition que le montant du forfait ait été entièrement payé. Si, sans que cela ne soit prévu, les documents n'arrivent pas, le passager principal doit contacter en urgence l'agence de voyage qu'il a engagée ou ICO pour clarifier la situation.

4. PAIEMENT

4.1 Les paiements du passager pour le contrat de voyage à forfait en vertu du paragraphe 651a du BGB doivent être protégés conformément au paragraphe 651r du BGB ainsi qu'à l'article 252 de la loi d'introduction au BGB [ou EGBGB]. Cette protection doit être gérée avec soin par ICO. Le certificat de protection pour le montant du forfait doit être transmis au passager principal accompagné de la confirmation des prestations comprises dans le contrat de voyage à forfait conclu avec ICO. Pour les services de voyage intermédiaires, ICO a la responsabilité de vérifier la validité du certificat de protection avant de l'émettre. Si ICO agit en qualité de détaillant en acceptant le versement d'acomptes de la part du passager principal, la protection de l'argent du client est organisée par la société tourVERS Touristik-Versicherungs-Service GmbH, Borsteler Chaussee 51, 22453 Hamburg, téléphone : +49 (0)40-244 288 0.

4.2 Le passager qui a effectué la réservation est obligé d'effectuer le paiement, même si la réservation inclut d'autres passagers. Le passager principal sera responsable du paiement du montant du forfait qui lui a été facturé, même s'il inclut les parts des autres passagers. À la réception de la confirmation écrite de voyage et de la remise du certificat de protection, le passager principal doit payer un acompte s'élevant à 20 % du montant du forfait par personne. Si, en plus de la croisière, le passager principal a réservé un forfait supplémentaire comprenant d'autres prestations, comme le transport jusqu'au port d'embarquement, le logement en hôtel et le transport depuis le port de débarquement, d'autres acomptes pourront être exigés pour ces services.

4.3 En général, le reste du paiement doit être effectué par le passager principal au moins 6 semaines avant le début du forfait, sans qu'une autre demande soit faite, à condition que le certificat de protection ait été remis. Ceci s'applique aux réservations qui sont faites au sein de l'UE et pour des voyageurs ayant leur résidence au sein de l'UE. En ce qui concerne les réservations faites en dehors de l'UE le paiement du montant restant dû doit être acquitté au plus tard cinquante-six (56) jours avant le départ. Le montant du

forfait peut être payé par virement bancaire ou carte bancaire (par exemple Mastercard ou Visa). Si le paiement est effectué par American Express ou à l'aide de la carte bancaire d'une société, des frais administratifs s'élevant à 1 % du montant total du forfait seront facturés en plus du prix du forfait. La carte bancaire sera débitée à la date limite indiquée sur la facture. Les agences de voyage peuvent également effectuer des paiements par l'intermédiaire d'un ordre de paiement en vue d'un prélèvement automatique.

4.4 Une réservation de voyage effectuée 42 jours ou moins avant le début du forfait ne sera acceptée qu'à la condition que le prix total du forfait soit dû immédiatement à la réception de la confirmation de voyage et du certificat de protection ; cela doit être garanti lors de la procédure de réservation grâce à un ordre de paiement en vue d'un prélèvement automatique ou à un paiement par carte bancaire.

4.5 Si le prix facturé du forfait n'est pas versé dans les temps et si le paiement n'est pas effectué après un rappel accompagné d'un délai, ICO a le droit d'annuler le contrat. Dans ce cas, ICO facturera les coûts d'annulation définis au paragraphe 8.1.

5. MODIFICATIONS DES SERVICES

5.1 En sa qualité d'organisateur, ICO a le droit d'amender et d'adapter les clauses du contrat tant que l'amendement n'est pas majeur. Cela recouvre en particulier les amendements des horaires de croisière, des horaires d'escales et des itinéraires. Ces modifications sont autorisées si elles sont nécessaires, notamment si elles reposent sur des instructions officielles, sur des raisons de sécurité des passagers et de l'équipage, si elles sont dictées par une situation, des conditions météorologiques ou des enjeux de sécurité exceptionnels et inévitables ou en vue d'éviter un danger. Le capitaine chargé du navire sera le seul responsable de ces décisions. Il sera également possible de substituer une compagnie aérienne qui n'a pas été garantie. Cela s'applique de même aux horaires de vols aller et retour. Si, dans des circonstances exceptionnelles, ICO a confirmé un numéro de cabine avant la croisière, il est normalement impossible de prendre en compte les demandes de changement du passager une fois les cabines allouées. Pour une question d'organisation, ICO a le droit de changer les cabines allouées si la modification est raisonnable et inclut des cabines de même catégorie. Dans les cas décrits ci-dessus, ICO devra informer le passager du changement avant le début du forfait de manière claire, compréhensible et évidente par l'intermédiaire d'un support durable (électronique ou papier).

5.2 En sa qualité d'organisateur, ICO aura également le droit d'amender et d'adapter les clauses du contrat lorsque cela entraîne des modifications majeures ou significatives. Dans ce cas, ICO aura le droit de proposer au passager principal un amendement du contrat ou la possibilité de choisir un forfait de remplacement. Le passager principal aura alors le droit d'annuler le forfait réservé sans verser aucun dédommagement ou d'accepter la proposition d'amendement du contrat.

5.3 Si les prestations amendées présentent elles-mêmes des anomalies, la réclamation du passager au titre de la garantie ne sera pas affectée.

5.4 Si le passager commence un forfait après avoir été informé par l'organisateur de la nécessité de modifier toute la nature du forfait, le passager n'aura pas le droit de résilier le contrat de voyage sur la base du changement une fois que le forfait a été commencé.

6. MODIFICATIONS DES PRIX

6.1 Le coût du forfait par personne indiqué dans le catalogue se réfère en général à une cabine occupée par deux personnes ; il est donné à titre indicatif. Les prix actuels peuvent être consultés sous forme de tarifs mis à jour quotidiennement sur le site [ICO www.princesscruises.fr](http://www.princesscruises.fr), ou peuvent être obtenus en s'adressant à une agence de voyage. Les dispositions définies au paragraphe 2.4 sont applicables. Le prix des forfaits supplémentaires pour le transport vers et depuis les ports ou concernant les arrangements spécifiques deviendront contraignants à la confirmation selon les conditions exposées aux paragraphes 1 et 4. Ils deviendront une partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Cela ne s'applique pas aux prestations supplémentaires intermédiaires de tiers.

7. OBLIGATIONS PERSONNELLES / RÉSILIATION DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

7.1 Le passager principal devra garantir que tous les passagers sont aptes à voyager. ICO a le droit d'exiger un certificat médical du passager principal confirmant cette aptitude à voyager.

7.2 Les personnes âgées de moins de 21 ans ne peuvent participer à une croisière que si elles sont accompagnées par un adulte d'au moins 21 ans.

7.3 ICO ne peut fournir de soins médicaux aux enfants de moins de six mois ou un an, selon l'itinéraire. Ces enfants ne peuvent donc pas participer aux croisières.

7.4 Les femmes enceintes de 24 semaines ou plus ne sont pas autorisées à participer aux croisières. S'il est possible de vérifier qu'une femme ne savait pas qu'elle était enceinte au moment de la réservation et n'est donc pas en mesure de participer à la croisière car elle sera enceinte de 24 semaines ou plus au début de ou pendant la croisière, le passager principal peut annuler le contrat de voyage avant le début du forfait. Les dispositions d'annulation exposées au paragraphe 8.2 sont applicables.

7.5 Il est impératif d'indiquer tout handicap ou état de santé nécessitant des soins ou un traitement particulier au moment de la demande de réservation. ICO ne peut

accepter aucune responsabilité dans l'administration de soins ou de traitements nécessaires et recommande donc aux passagers se trouvant dans ce genre de situation de voyager, si nécessaire, avec une personne responsable. La croisière peut être abrégée ou refusée à certaines personnes lorsque, d'après la compagnie de navigation, leur état physique ou de santé les rend inaptes à voyager ou constitue un danger pour elles-mêmes ou les autres passagers.

7.6 ICO peut résilier le contrat de voyage si le passager commet une infraction, en particulier s'il n'obéit pas aux réglementations ou interdictions nationales concernant la possession d'armes ou de drogues et la violence.

7.7 Si, d'après les conseillers médicaux d'ICO, l'état mental ou physique d'un passager entraîne son incapacité à voyager ou à continuer à voyager car celui-ci n'est pas en bonne santé ou constitue un danger pour lui-même ou pour les autres, ICO peut refuser de continuer à transporter le passager ou annuler la croisière du passager. Dans ces cas, ICO n'accepte pas la responsabilité des frais supplémentaires générés par la situation. La même disposition est prévue dans les cas où le passager principal n'est pas accompagné d'une personne responsable comme le décrit le paragraphe 7.5.

7.8 Lors des croisières, le capitaine est responsable du navire et de l'équipage. Il est le seul responsable de la gestion nautique du navire, de la sécurité et du respect des règles et des réglementations du navire ; il a le droit, à ce titre, d'expulser un passager du navire sans être responsable d'aucun dédommagement. Cette autorité s'applique même dans le cas où, selon le capitaine, l'une des situations décrites aux paragraphes 7.5 et 7.7 se présente.

7.9 ICO peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si le client a réservé en donnant des renseignements incorrects sur lui-même, son adresse ou sa pièce d'identité.

7.10 Si le client ne respecte pas son obligation contractuelle d'envoyer à ICO, avant son départ, les renseignements nécessaires contenus dans son passeport pour que la société les transmette au service d'immigration, ICO n'accepte pas la responsabilité de l'émission et de l'envoi dans les temps des visas ou documents de voyage requis si le passager a chargé ICO de les obtenir, à moins que la société n'ait elle-même commis une infraction à ses obligations. Dans ces cas, ICO aura le droit de refuser de transporter ou de continuer à transporter le passager sans aucune obligation de payer de dédommagement ; la société pourra en outre exiger les frais d'annulation décrits au paragraphe 8.2.

7.11 Si le contrat de voyage à forfait est résilié pour les raisons exposées ci-dessus et qu'ICO refuse de continuer à transporter un passager, ICO conservera son droit au prix du forfait. Cependant, la société ICO déduira la valeur des dépenses économisées et des avantages dont elle pourra profiter du fait qu'elle pourra utiliser les services non utilisés par le passager à d'autres fins. ICO n'accepte pas la responsabilité des frais supplémentaires contractés par le client. Le passager doit, en particulier, payer les frais supplémentaires engendrés par le voyage de retour pour lui-même et les autres passagers. Il est conseillé au passager de vérifier si une assurance santé supplémentaire est nécessaire. Nous vous recommandons de souscrire une police d'assurance pour couvrir les frais de soutien, notamment les frais de transport en cas de retour pour cause d'accident, de maladie ou de mort.

8. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE PASSAGER AVANT LE DÉBUT DU FORFAIT (ANNULATION) ET FRAIS D'ANNULATION

8.1 Le passager principal peut annuler le contrat de voyage à tout moment avant le début du forfait, pour lui et pour tout autre passager pour lequel il a réservé. Cette annulation ne concerne que les services du contrat de voyage à forfait, y compris les forfaits supplémentaires comprenant des prestations additionnelles ou réservées séparément si elles sont devenues partie intégrante du contrat de voyage à forfait ou sont étroitement liées à celui-ci, autrement dit les forfaits de voyage intermédiaires, par exemple jusqu'au port d'embarquement et depuis le port de débarquement. Si l'annulation ne concerne que le contrat de voyage à forfait sans les services de voyage intermédiaires, le passager doit le spécifier et le déclarer. Le passager doit généralement procéder à l'annulation par écrit aux fins de vérification. Le passager doit se charger de renvoyer tous les documents de voyages qui lui ont déjà été transmis. Le fait de ne pas se présenter au début du forfait sera généralement traité de la même manière qu'une annulation. L'heure de l'annulation sera déterminée par l'heure de réception de la déclaration d'annulation par ICO si le forfait a été réservé directement auprès d'ICO. Si le forfait, ainsi que d'autres services intermédiaires, ont été réservés par l'intermédiaire d'une agence de voyage, il suffit de déclarer l'annulation à l'agence, sinon l'annulation doit être effectuée séparément.

8.2 ICO a le droit d'exiger un dédommagement raisonnable qui prendra en compte les dépenses économisées et les avantages potentiels dont bénéficiera la société du fait qu'elle pourra utiliser les services de voyage à d'autres fins. Plutôt que d'avoir à contrôler ses dépenses, ICO a le droit de facturer des frais d'annulation qui, à moins qu'un passager de remplacement soit trouvé, seront calculés comme suit pour chaque passager annulé en fonction du coût du forfait correspondant.

- Pour l'annulation
- D'une réservation fixée jusqu'à 80 jours avant le début du forfait : 75 € par passager.
- Du 79ème jour au 60ème jour avant le début du forfait :



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

10 % du prix de la croisière

- Du 59^{ème} jour au 45^{ème} jour avant le début du forfait : 25 % du prix de la croisière
- Du 44^{ème} jour au 15^{ème} jour avant le début du forfait : 50 % du prix de la croisière
- Du 14^{ème} jour au 8^{ème} jour avant le début du forfait : 75 % du prix de la croisière
- À partir du 7^{ème} jour avant le début du forfait : 100% du prix de la croisière
- Si le passager ne commence pas le forfait (absence) : 100% du prix de la croisière

(Prix de la croisière = tarif de la croisière, taxes et droits de port inclus)

Le client a le droit de fournir des preuves à ICO que la société n'a subi aucun dommage ou n'a pas subi l'intégralité des dommages exigés. ICO a le droit d'exiger un pourcentage de dédommagement plutôt que des frais d'annulation fixes si cette indemnisation peut être quantifiée et contrôlée.

8.3 Si la réservation a été faite à partir d'une offre de prix particulière, des frais d'annulation différents de ceux exposés au paragraphe 8.2 peuvent s'appliquer en fonction de l'offre en question. L'agence de voyage devra fournir des renseignements sur ces conditions de vente différentes et devra transmettre au passager les conditions de voyage relatives à l'offre de prix particulière avant que le contrat de voyage à forfait ne soit conclu.

8.4 Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance d'annulation de forfait.

8.5 Si, en plus de la croisière, le passager a réservé un forfait supplémentaire de prestations, comme le transport jusqu'au port d'embarquement, un logement en hôtel, le transport depuis le port de débarquement, etc., aux frais d'annulation de la croisière indiqués ci-dessus s'ajouteront, en cas d'annulation, les frais d'annulation facturés par les prestataires de ces services supplémentaires. ICO exigera du passager les frais d'annulation qui lui seront facturés par ces prestataires. Ces frais d'annulation peuvent varier. Nous attirons donc votre attention sur cette situation par le présent document. Avant de réserver des services supplémentaires, l'agence de voyage doit transmettre au passager les conditions de voyage des divers prestataires de services.

8.6 Si une ou plusieurs personnes devant partager une cabine à plusieurs lits (de 2 personnes ou plus) ne souhaitent plus voyager (annulation), il faut procéder à l'annulation de toute la cabine, ainsi qu'à une nouvelle réservation pour le reste des passagers. ICO déduira les dépenses que la société évitera en utilisant les services du forfait original à d'autres fins.

9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

9.1 Si des circonstances exceptionnelles et inévitables qui n'étaient pas prévisibles au moment de la signature du contrat empêchent ICO d'organiser le forfait avant son début, le contrat peut être résilié aussi bien par le passager que par ICO. ICO doit déclarer l'annulation immédiatement après avoir été mis au courant de la raison de la situation. La partie qui déclare l'annulation doit se charger de fournir des témoignages et des preuves justifiant des circonstances exceptionnelles et inévitables.

9.2 En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables à la destination ou dans son voisinage immédiat, ICO perdra tout droit au prix du voyage. ICO doit rembourser le montant du voyage déjà versé au moment de l'annulation au plus tard 14 jours après celle-ci.

9.3 En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ICO est obligé d'informer le passager principal de tous les dangers objectifs. À cet égard, ICO a un devoir d'enquête et d'information pour que le passager puisse envisager de résilier le contrat lui-même.

10. GARANTIE (RÉPARATION, RÉDUCTION ET RÉILIATION) ET DÉLAI DE PRESCRIPTION

10.1 Si le forfait n'est pas fourni conformément au contrat ou pas fourni du tout, le passager peut exiger réparation. ICO peut refuser d'offrir une réparation si cela est impossible ou si cela entraîne des frais disproportionnés.

10.2 Si le forfait subit une incidence négative majeure à cause d'une anomalie et si ICO n'offre pas de réparation dans un délai raisonnable fixé par le passager, celui-ci peut résilier le contrat de voyage conformément aux réglementations statutaires. La demande de réparation doit être adressée à la réception sur le navire de croisière. Si, en plus de la croisière, un trajet, un vol ou des services d'hébergement en hôtel ont également été réservés et si ICO agit comme organisateur et pas seulement comme détaillant dans le cadre de ces prestations (voir paragraphe 3.3), la demande de réparation en cas d'incidence négative majeure sur le forfait due à une anomalie dans les services doit être adressée soit au prestataire local soit à ICO. Un délai de réparation n'est pas requis si la réparation est impossible, si elle est refusée par ICO ou par le guide touristique de Princess Cruises ou si la résiliation immédiate du contrat est justifiée du fait d'un intérêt particulier du passager. Nous conseillons d'effectuer l'annulation par écrit en vue

de la production de preuves. ICO a le droit d'offrir une réparation sous forme d'un service de remplacement d'une valeur égale ou supérieure, à condition qu'il puisse raisonnablement être attendu du passager qu'il l'accepte.

10.3 Si le forfait présente une anomalie, le passager peut exiger une réduction du coût du forfait. Pour procéder à la réclamation, le passager doit signaler l'anomalie dès qu'elle a été découverte, sans retard (autrefois dit sans retard fautif), aux personnes mentionnées au paragraphe 10.2 afin d'exiger réparation.

10.4 Les réclamations concernant des services de voyage non prévus par le contrat (paragraphe 651i à 651n du BGB) doivent être effectuées immédiatement, sur place, et sont prescrites deux ans après la fin du forfait. Nous conseillons d'effectuer la réclamation par écrit en vue de la production de preuves. Nous souhaitons vous signaler que les guides touristiques, les détaillants (agences de voyage) et les prestataires individuels n'ont pas le droit d'accepter de réclamation du passager contre ICO, quel qu'en soit le fondement juridique.

10.5 Les réclamations du passager concernant des actions illégales sont prescrites au bout de trois ans. Le début de la période de prescription pour les réclamations concernant des actions illégales repose sur les réglementations statutaires.

11. TRANSFERT DE CONTRAT/FACTURATION DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES/ SERVICES NON UTILISÉS

11.1 Si un remplaçant est nommé, ICO peut facturer ses coûts administratifs supplémentaires raisonnables, réels et vérifiés, y compris les frais additionnels entraînés dans des cas individuels par d'autres prestataires (vols et hôtels). Pour changer le nom du passager, ICO peut facturer des frais de dossier de 50 € pour couvrir ses frais supplémentaires. La nomination d'un remplaçant par le passager doit être effectuée sur support durable et reste possible jusqu'à 14 jours avant le début du forfait, au plus tard. Si un changement de ce type est nécessaire après ce délai, le forfait doit être annulé. Dans ce cas, les frais d'annulation prévus au paragraphe 8.2 seront facturés. ICO a le droit de refuser un tiers si cette personne ne satisfait pas les critères du forfait définis dans le contrat. Si un tiers s'ajoute au contrat de voyage à forfait, il sera responsable conjointement et solidairement avec le passager principal envers ICO du montant du forfait et des frais supplémentaires entraînés par cet ajout.

11.2 Après la signature du contrat de voyage, le passager principal n'aura pas le droit d'effectuer de modifications concernant la date du forfait, le navire, le début du forfait (vol), l'hébergement ou le type de transport (par exemple, changement de catégorie de cabine, de point de départ, etc.). En général, un changement de réservation pour un forfait différent sera considéré comme une annulation et une nouvelle réservation. Si le passager souhaite réserver un forfait différent, il doit demander à ICO si la société est en mesure de satisfaire sa demande. Les changements de réservation ne sont possibles que si aucune offre spéciale (par exemple une réservation en avance ou de dernière minute) n'a pas été utilisée, si la nouvelle réservation concerne un forfait commençant dans les 12 mois (6 mois pour les croisières mondiales et les segments de celles-ci) après le début du forfait original et si son prix est plus élevé. Les changements de réservations ne peuvent être effectués que jusqu'à 80 jours avant la date de départ et ne sont acceptés qu'une seule fois. Des frais de dossier de 50 €, ainsi que des coûts supplémentaires liés à la compagnie aérienne ou à l'hôtel, seront facturés dans le cadre du changement de réservation. Les changements après le 80^{ème} jour avant le début du forfait ainsi que les changements en vue de payer un prix plus bas ne seront possibles qu'après l'annulation du contrat de voyage à forfait. Les frais d'annulation (voir paragraphe 8.2) seront dus.

11.3 Si le passager n'utilise pas certains services du forfait qui lui ont été proposés correctement, pour des raisons qui sont de sa responsabilité (par exemple à cause d'un voyage de retour précoce ou pour d'autres raisons inévitables), il n'a le droit à aucun remboursement partiel du coût du forfait. ICO s'efforcera d'obtenir un remboursement du prestataire couvrant les frais économisés. Ce devoir ne s'applique pas si les services sont de peu d'importance ou si un tel remboursement est impossible du fait de réglementations statutaires ou officielles.

12. FOURNITURE DE SOINS, DE PASSEPORT, DE VISA ET DISPOSITIONS DE SANTÉ

12.1 Avant la signature du contrat, ICO devra informer le passager des réglementations concernant les passeports, les visas et les questions de santé dans le pays de destination, notamment des délais approximatifs d'obtention de visas et de modifications potentielles de ceux-ci avant le début du forfait. Si l'organisateur ou le détaillant remplit son devoir d'information comme il se doit, le passager doit respecter toutes les obligations du forfait.

12.2 Si des difficultés surviennent, par exemple en cas d'incapacité à respecter des obligations personnelles à cause d'actions du passager, le passager ne peut pas annuler le contrat gratuitement ou utiliser des services de voyage individuels sans subir les conséquences. Dans ces cas, les dispositions des paragraphes 8.1 et 8.2 s'appliquent si nécessaire.

Le passager sera responsable de l'obtention et du transport de tous les documents de voyage exigés par les autorités, des vaccinations requises et du respect des réglementations en matière douanières et monétaires. Toute incidence négative entraînée par le non-respect de ces réglementations, par exemple le paiement de frais d'annulation, sera de la responsabilité du passager. Cela ne s'applique pas si ICO n'a pas fourni les informations nécessaires ou si ces informations étaient insuffisantes ou incorrectes.

12.3 Le Règlement (UE) sur la transmission d'informations aux passagers aériens concernant l'identité de la compagnie aérienne (Règlement UE 2111/05) oblige ICO à informer le passager de l'identité de ou des compagnies aériennes gérant les vols inclus dans le forfait réservé au moment de la réservation. Si l'une des compagnies aériennes n'a pas été nommée au moment de la réservation, ICO devra fournir au passager le nom de la ou des compagnies aériennes qui seront probablement amenées à gérer le vol. ICO devra informer le passager dès que la société apprendra le nom de la compagnie aérienne qui gèrera effectivement le vol. Si la compagnie aérienne mentionnée au passager change, ICO doit signaler ce changement au passager. La liste des compagnies aériennes qui ne doivent pas être utilisées selon le droit européen est disponible sur le site : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban_de.

12.4 ICO recommande vivement de souscrire une assurance d'annulation de voyage lors de la réservation car cette assurance n'est pas incluse dans le prix du forfait.

13. RESPONSABILITÉ

13.1 ICO accepte sa responsabilité, conformément au devoir de diligence d'une société responsable, concernant la préparation consciencieuse du forfait et la sélection et le contrôle minutieux des prestataires, pour garantir l'exactitude de la description de tous les services de voyage dans la brochure et dans le contrat, tout en tenant compte de la législation actuelle dans le pays et la ville de destination concernés.

13.2 La responsabilité d'ICO dans les demandes de dédommagement qui sont sans lien avec des dommages corporels et concernent des dommages involontaires, sera limitée à trois fois le montant du forfait comme le décrit le paragraphe 651p du BGB. Cette limite de responsabilité s'applique à chaque passager et forfait.

13.3 a) Si ICO agit en qualité de transporteur aérien sous contrat, la responsabilité de l'opérateur sera régie par les réglementations concernées de la Loi allemande sur l'aviation civile, de la Convention de Varsovie dans sa version actuellement en vigueur (protocole de La Haye) ou de la Convention de Montréal.

b) Si ICO agit en qualité de compagnie de navigation sous contrat, les conventions internationales spécifiques en vigueur et les réglementations basées sur celles-ci, y compris les législations nationales, s'appliqueront.

c) ICO n'accepte pas la responsabilité des dommages ou pertes d'équipement de voyage pour cause de vol ou de déplacement en dehors du navire. Cela ne s'applique pas si de telles pertes sont dues à une action malveillante ou à une négligence totale de la part d'ICO. ICO accepte la responsabilité des dommages ou pertes de bagages cabines en vertu des réglementations statutaires.

13.4 La responsabilité d'ICO sera exclue ou limitée si, en vertu des conventions internationales ou des réglementations statutaires qui en découlent, il est acceptable pour des prestataires de limiter leur responsabilité pour les services qu'ils doivent fournir ou si leur responsabilité est exclue.

13.5 ICO n'accepte aucune responsabilité dans le cas de problèmes avec les services, de dommage corporel ou de dommage matériel entraînés par des services fournis par des tiers pour lequel ICO n'a servi que d'intermédiaire (par exemple des excursions, des services de transport jusqu'au lieu de départ prévu et depuis le lieu d'arrivée prévu, etc.) si ces services sont expressément définis dans la description du voyage et dans la confirmation de réservation comme des services tiers et si le nom du partenaire contractuel est cité.

13.6 ICO n'accepte pas la responsabilité des coûts entraînés par l'arrivée non ponctuelle du passager sur le navire si aucun contrat ne prévoyait qu'ICO était chargé de le transporter jusqu'au navire. Cela s'applique aux ports d'embarquement et aux ports d'escale si le passager entreprend une excursion sur terre sous sa propre responsabilité. Le capitaine n'est pas obligé d'attendre les passagers en retard.

13.7 ICO n'accepte pas la responsabilité des erreurs commises lors du processus de réservation qui tiennent de la responsabilité du passager ou ont été causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. ICO n'accepte pas la responsabilité des détails des descriptions de voyage fournis par des tiers, par exemple des agences de voyage, lorsque ICO n'a aucune influence sur leur formulation et n'est pas en mesure de vérifier leur exactitude. Les agences de voyage et autres prestataires ne sont pas autorisés à faire des promesses ou à conclure des accords au nom d'ICO lorsque ceux-ci sont en contradiction avec les descriptions du catalogue ou des voyages, lorsqu'ils dépassent les informations de la confirmation de réservation ou qu'ils contredi-

sent ou modifient le contenu confirmé du contrat de voyage à forfait.

13.8 Le passager a le droit à un dédommagement pour les dommages causés par une erreur technique dans le système de réservation d'ICO, sauf si ICO n'est pas responsable de l'erreur.

14. PROTECTION DES DONNÉES

14.1 Les données à caractère personnel fournies par le passager seront traitées par voie électronique et utilisées si nécessaire pour remplir le contrat. Ces données à caractère personnel comprennent les informations concernant l'identité d'une personne, comme son nom, son adresse, sa date de naissance ou son adresse e-mail. Les données d'utilisation sont les données qui ne sont pas activement fournies mais qui peuvent être recueillies passivement, par exemple lors de l'utilisation d'un site ou d'une offre sur internet.

14.2 ICO ne recueillera, ne traitera, ne sauvegardera et n'utilisera les données relatives au passager que dans le but de remplir le contrat de voyage. Ces données ne seront divulguées, si nécessaire, que dans le but d'effectuer la réservation auprès des sociétés incluses dans l'exécution du contrat de voyage à forfait. Des informations sur la teneur des données à caractère personnel du client qui ont été sauvegardées pourront être fournies sur demande. Ces données seront effacées dès qu'elles ne seront plus nécessaires pour atteindre l'objectif pour lequel elles ont été recueillies.

15. DISPOSITIONS FINALES

15.1 Tous les renseignements contenus dans cette brochure sont corrects au moment de l'impression et ne sont pas contraignants. Nous n'acceptons pas de responsabilité en cas d'erreur d'impression ou de calcul.

15.2 Les dispositions des contrats signés individuellement, qui sont complétées par les présentes conditions générales de voyage et de paiement, prévalent. Dans le cas où ni le contrat, ni les présentes conditions générales d'activité ne contiennent une disposition particulière, les réglementations statutaires s'appliquent, en particulier la loi concernant les contrats de voyage à forfait et le paragraphe 250 de l'EGBB.

15.3 La législation allemande s'applique au contrat entre le passager et ICO, ainsi que les droits et obligations qui en découlent. Si le passager est un consommateur, cependant, il peut invoquer les réglementations du pays dans lequel il réside habituellement ; elles lui offrent une protection et le contrat ne doit pas en différer si les activités menées par ICO sont orientées expressément vers ce pays.

15.4 Le lieu de juridiction en cas de litige sera Munich dans la mesure où cela est autorisé.

15.5 Dans le cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales n'est pas valable, les autres dispositions restent valables. Dans ce cas, la disposition qui n'est pas valable doit être remplacée par une disposition légale qui se rapproche autant que possible de l'objectif commercial de la disposition souhaitée.

15.6 La version actuelle des conditions générales de vente fera partie intégrante du contrat de voyage à forfait.

Représentation de Princess Cruises en France
Inter-Connect GmbH
Arnulfstrasse 31
80636 Munich Allemagne
info@princesscruises.fr

Lieu de juridiction et adresse commerciale : Munich
Registre de commerce : HRB 90362
Numéro TVA : DE 12938613
Entrée en vigueur novembre 2018
Sauf erreurs et omissions