

CONDITIONS DE VENTE CROISIERE

Le traitement de votre croisière est assuré par Karavel au nom et pour le compte de l'armateur en charge de la croisière :
Siège social : 17, rue de l'Echiquier - CS 40109 - 75468 Paris cedex 10 - SAS au capital de 145 131 987 € - RCS Paris B 532 321 916
Immatriculation Atout France : IM075140042
RCP : MMA IARD
Garantie Financière : APST

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

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

CONDITIONS DE VENTE

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

1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE ET COMMANDE

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

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

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

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

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

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

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

1.4 Une demande de réservation sera traitée par Karavel après réception :

- du bon de commande dûment validé par le Client, et
- d'un moyen de paiement.

Ces conditions sont cumulatives.

2 - PRIX / PAIEMENT

2.1 Prix

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

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

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

- les frais de réservation ;
- les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisie) ;
- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;

- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;

- les excédents de bagage ;

- les repas non compris dans la formule de croisière choisie, et ceux consommés lors d'escales ;

- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau) ;

- le supplément en cabine individuelle ;

- les caisses de bord (gratifications et/ou pourboires obligatoires à bord des bateaux de croisières) à régler directement sur place en espèces.

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

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

2.2 Frais de réservation

Toute Commande donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de :

-14 euros par personne (Frais de Dossier)

ou

- d'un montant de 0 euro par personne le mardi entre 16 heures et 18 heures pour toute commande effectuée en ligne.

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

2.3 Révision des prix

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

a) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;

b) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré (le cours de référence est celui du dollar américain par rapport à l'euro constaté au 01/01/2021, soit 1 € pour 1,2271 USD) ;

c) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé (l'indice de référence est le Brent avec un cours du baril constaté en dollar US au 01/01/2021, soit 51,700 USD sur base 1 € pour 1,2271 USD).

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

2.4 Moyens de paiement

2.4.1 Principe

Le Client domicilié en France Métropolitaine peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire française (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard) ;

- en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur.

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

2.4.2 Dégagements

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

- chèque bancaire français (établi à l'ordre de Karavel) ;

- virement (frais de virement bancaire à la charge du Client) ;

- chèques-vacances ANCV : le Client doit effectuer au préalable le versement d'un acompte correspondant au minimum à 30% du montant du voyage par carte bancaire française.

Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances ANCV pour toute Commande à moins de 40 jours dans la limite du solde restant à payer du montant du voyage après versement de l'acompte, dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV à Karavel (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, Karavel procédera au remboursement

au Client du montant versé en chèques-vacances ANCV. A réception, Karavel procédera au remboursement auprès du Client du montant versé en chèques-vacances ANCV.

Nota : si le Client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, le traitement de sa demande de réservation est subordonné à la communication préalable en garantie des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité.

2.4.3 Modalités relatives au paiement échelonné en «N» fois

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

Pour les dossiers éligibles et pris en charge par le partenaire financier au travers du moyen de paiement en «N» fois par CB, le Client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le Client reste redevable vis-à-vis du partenaire financier du paiement des échéances, conformément aux conditions générales de ce dernier disponible sur le site Internet de Karavel.

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

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

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

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

2.5 Conditions de règlement

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

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

Toute Commande par le Client d'un voyage au « Tarif Flash » entraînera le règlement de l'intégralité du montant du voyage au moment de la demande de réservation.

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

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

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

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

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

3-ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

3.1. Annulation d'une demande de réservation

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

Si le Client procède à l'annulation de sa demande de réservation durant cette période et avant confirmation de sa

demande de réservation par Karavel, il sera facturé d'une somme forfaitaire de 49 euros par personne.

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

3.2. Annulation d'une Commande

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

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

3.2.1.a. Frais de traitement : Pour toute annulation effectuée par le Client, des frais de traitement d'un montant maximum de 85 euros sont perçus par passager.

3.2.1.b. Les assurances et les options tarifaires éventuellement souscrites de type « Tarif annulable et remboursable » ne sont jamais remboursables, même en cas d'annulation par le Client.

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

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

3.2.1.d Frais d'annulations spécifiques

> Cabines Yacht Club (hors « TOUR DU MONDE ») :

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

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

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

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

> Location en exclusivité d'un bateau de croisière : En cas d'annulation d'un ou des participants à plus de 30 jours du départ, nonobstant les conditions d'annulation relatives au « bateau de croisière » précitées, la location du bateau de croisière en exclusivité peut être maintenue moyennant le règlement de chaque couchette inoccupée par les participants restants. Le prix d'une couchette sera alors calculé comme suit : Prix du voyage par personne – (prix des prestations aériennes + transfert).

> Prestations réservées au Tarif ISSEO MSC Croisières ou PIND COSTA: Toute demande d'annulation par le Client de ces prestations entraînera la perception d'une somme d'un montant de 100% du montant total des prestations hors assurances.

> Les prestations « TOUR DU MONDE » et « GRAND VOYAGE » sont soumises aux conditions d'annulations de l'armateur.

3.2.1.e. En tous les cas, le montant des frais d'annulation perçu par Karavel (frais d'annulation + frais de traitement + montant

éventuel d'assurance et ou d'option tarifaire) ne pourra pas excéder le montant du voyage initialement facturé au Client.

Il est également précisé les frais d'annulations mentionnés ci-dessus s'ajouteront aux frais éventuels demandés par l'armateur et dont le Client sera informé avant l'annulation effective de sa réservation.

3.2.2 Karavel informe le Client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation. Les assurances souscrites ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Commande, notamment en cas d'annulation.

3.2.3 Le non-respect par le Client de l'échéancier de paiement sera considéré par Karavel comme une annulation du fait du Client, sans respect des conditions de forme précisées à l'article 3.2.1 des présentes Conditions de Vente. Dans ce cas, Karavel établira et adressera au Client une facture des frais correspondants.

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

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

3.3 Modification avant départ

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

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

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions définies dans l'article 3.2. des présentes Conditions de Vente. Nota : toute différence constatée entre les informations fournies relatives à l'identité du titulaire du voyage et ou des accompagnants lors de la validation du bon de commande et de la fiche d'identité à retourner complétée à la confirmation de Commande constitue une modification et entraîne la perception des frais d'annulation.

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

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

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

3.4 Modification après départ

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

Ne sauraient engager la responsabilité de Karavel :

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

3.5 Cession

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

Il sera dû par le Client le montant exact des frais supportés par Karavel pour effectuer cette cession, notamment l'achat de nouveaux billets d'avion, complété par des frais de gestion forfaitaires de 50 euros pour chaque cession effectuée. Les justificatifs correspondants aux frais de cession pourront être communiqués sur demande écrite du Client.

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

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

Par dérogation à ce qui précède, il est indiqué que les cessions portant sur une croisière « TOUR DU MONDE » réalisée par COSTA CROISIERE feront l'objet d'un traitement particulier.

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

4.1 Annulation

4.1.1 Conformément à l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, si Karavel se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client sera alors remboursé par Karavel de toutes les sommes qu'il aura pu verser, sauf dérogations légales particulières.

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

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

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

4.2 Modification avant départ

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

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

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

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

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

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

4.3 Modification après départ

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

5 - TRANSPORT AERIEN

5.1 Généralités

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

5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur

Karavel fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999. La responsabilité de Karavel en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des

bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

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

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

5.3 Confirmation du vol retour

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

5.4 Perte ou vol de billets

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

Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.).

Par ailleurs, Karavel fera son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du Client.

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

5.5 Femmes enceintes

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

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

5.6 Enfants

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

5.7 Bagages / Restrictions et interdictions

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

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

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

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

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

Karavel ne peut être tenue pour responsable :

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

Karavel ne prendra en charge aucun frais à ce titre.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de l'assureur, si une assurance complémentaire a été souscrite.

5.8 Animaux

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

5.9 Taxes aériennes

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

6 – HEBERGEMENT ET SEJOUR

6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la cabine/chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. Toute cabine/chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire.

Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport.

6.2 Classification

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

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

Dans les hypothèses suivantes -cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers ou d'un prestataire de Karavel, celle-ci peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux de croisière mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de Karavel lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

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

6.4 Les types de chambres (hôtels)

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

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

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

6.5 Les types de cabines (sur les croisières)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.6 Les repas

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

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

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

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

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

Attention :

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

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

6.7 Les activités proposées lors du séjour

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

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

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

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

6.8 Photos et illustrations

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

7 – CROISIERES

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

Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre bateau pour la poursuite du voyage.

Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation. Si, selon le Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant a la faculté de :

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

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

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

7.2 Contre-indications médicales

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

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

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

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

7.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques

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

7.4 Respect des horaires en escale

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

7.5 Objets personnels / Bagages

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

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

Karavel conseille au Client :

- de souscrire une assurance complémentaire bagage,
- de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte.

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

7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires

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

En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. Karavel ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage".

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

Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

7.7 Responsabilité des Clients

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

7.8 Enfants / Mineurs

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

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

7.9 Pourboires / Caisnes de bord

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord.

7.10 Conditions particulières

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

8 – PLONGÉE

8.1 Plongée

Avant le départ, le Client s'engage à indiquer son niveau de plongée (brevet, carnet de plongées, autres). Il devra également présenter ces documents au responsable du centre de plongée qui pourra proposer une plongée de réadaptation, si le Client n'a pas pratiqué la plongée depuis une longue période (6 mois voire 1 an selon le pays et la difficulté de la plongée).

Les plongeurs doivent fournir leur propre équipement de plongée, excepté la bouteille et les plombs qui sont fournis par le centre de plongée. L'équipement du plongeur est utilisé sous son entière responsabilité.

Le responsable du centre de plongée pourra refuser au Client la pratique de la plongée dans les cas suivants :

- refus du Client d'effectuer une plongée de réadaptation ;
- absence des documents indiquant son niveau de plongée ;
- équipement de plongée jugé dangereux ou inadapté
- niveau de plongée du Client insuffisant ;
- manquement aux règles en vigueur dans le centre de plongée.

Dans ces hypothèses, la décision du responsable du centre de plongée n'ouvre droit à aucun remboursement.

Les plongées pourront être annulées par le responsable du centre en cas de force majeure (notamment conditions météorologiques ou catastrophes naturelles). Cette situation n'ouvre aucun droit à remboursement, même si le contrat précise un nombre précis de plongées incluses dans le prix.

8.2 Santé

Avant le départ, le Client s'engage à fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique de la plongée sous marine, de moins de 3 mois. En cas de problème survenu après la délivrance du certificat médical, le Client s'engage à prévenir le responsable du centre de plongée. Dans ce cas, le responsable du centre peut demander un examen médical complémentaire et si nécessaire refuser au Client la pratique de la plongée. Cette situation n'ouvre droit à aucun remboursement.

9 – FORMALITES

9.1 Les ressortissants français et étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination.

Les formalités à accomplir par ressortissants français sont reproduites dans les descriptifs des séjours à titre informatif.

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

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

Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

A compter du 15 janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire est rétablie pour les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale.

Le formulaire est accessible à l'adresse suivante :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do

Une fois complété et signé, le formulaire doit être accompagné de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire (Carte nationale d'identité, passeport).

Il revient aux parents de s'informer des formalités administratives à accomplir par leurs enfants et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant.

9.3 Karavel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'observation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter,

- lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage.

Karavel ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

10 – LIVRAISON / PRESENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

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

Ponctuellement, ils peuvent être adressés par voie postale ou par des transporteurs privés.

Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client.

Karavel ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de défaut de livraison dû à un cas de force majeure.

Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.

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

* exemples non limitatifs

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

11 – PERSONNES A MOBILITE REDUITE

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

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

12 - RECLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à Karavel par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné à l'adresse suivante : Abcroisiere.com – Groupe Karavel – 16 avenue Thiers – 06046 Nice cedex 1 ou par courriel à clients@vacances-croisiere.com.

Conformément au II de l'article L211-16 du code du tourisme, tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations doit impérativement être signalé pendant le séjour au réceptif local ou à Karavel en appelant le numéro de téléphone indiqué sur la convocation voyage.

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

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

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

13 – RESPONSABILITE VOYAGE A FORFAIT ET PRESTATIONS SECHEES

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

14 – PRESTATIONS TOURISTIQUES VENDUES PAR DES TIERS

Les sites internet du groupe Karavel renvoient vers les sites Web de fournisseurs de prestations touristiques tiers proposant: vol, hôtel, vol+hôtel, location ski, location de véhicule, parcs d'attraction ou camping.

Ces rubriques sont hébergées et gérées par ces fournisseurs de prestations touristiques tiers, dont la raison sociale et les coordonnées apparaissent sur lesdites rubriques.

Si vous achetez des produits ou des services offerts par des tiers conformément à ce qui précède, vous serez sous contrat directement avec le fournisseur concerné sans que Karavel intervienne dans cet achat. Par conséquent, vous serez assujéti aux termes et conditions de ces fournisseurs de prestations touristiques.

15 – CATEGORIES DE SEJOURS

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

- Le choix séparé et le paiement séparé de plusieurs services de voyages réservés auprès de prestataires différents à l'occasion d'une seule visite du site internet
- l'achat ciblé d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un prestataire différent au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage

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

- d'acheter une prestation sèche ou un voyage à forfait auprès de Karavel, et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard accessible avant paiement
- d'acheter une prestation sèche auprès de l'un des partenaires de Karavel opérant sur les rubriques vol, hôtel, vol+hôtel, location ski, location de véhicule, parcs d'attraction ou camping et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard accessible avant paiement

16 - RESPONSABILITE CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie MMA IARD (14 boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans cedex 9), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP), notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

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

17 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

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

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

Pour toute réclamation, vous pouvez vous adresser à notre Délégué à la Protection des données (DPO) à aux adresses suivantes :

Groupe Karavel – « DPO » – 17 rue de l'Echiquier – CS 40109 – 75468 Paris cedex 10

Ou par courriel à dpo@karavel.com

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

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

La survenance d'un impayé entraînera l'inscription des coordonnées du Client, en rapport avec la Commande qui est à l'origine de cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par Karavel et placé sous sa responsabilité.

18 – DROIT APPLICABLE

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

19 – DISPOSITIONS FINALES

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

D'une manière générale, les présentes Conditions particulières de Karavel prévalent sur celles de l'armateur en charge de la croisière.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Le Client reconnaît être informé qu'en application de l'article L221-28 du code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées par Karavel sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Version au 01/02/2021 (V.024)