



**Conditions générales de contrat de transport de croisière:** Du fait que les conditions générales contractuelles sont mises à jour périodiquement afin de refléter toutes modifications des réglementations appropriées, nous conseillons à nos clients de consulter les conditions contractuelles applicables au moment de leur réservation.

### 1. Règlement applicable

Le contrat de croisière relève des présentes CGV ainsi que de tous les accords individuels entre le passager et l'agence de voyage, qui ont été confirmés par Costa Crociere S.p.A. ou par une de ses auxiliaire(s) (« l'Organisateur ») avant la conclusion du contrat. Dans un cas concret, des conditions spéciales accordées au passager en tant que parties intégrantes des brochures, dépliants et catalogues fournis, priment sur les présentes CGV. En outre, ce contrat est régi par la loi italienne n° 111 du 17 mars 1995 ainsi que, si applicable, par la Convention d'Athènes du 13 décembre 1974, telle qu'amendée par le Protocole de Londres du 19 novembre 1976. Subsidièrement, les dispositions du Code Italien de la Navigation concernant le transport des personnes sont applicables. Les clauses individuelles des conditions du contrat mentionnées sont indépendantes les unes des autres. La nullité totale ou partielle d'une clause ou d'un paragraphe n'entraîne pas la nullité des autres clauses ou paragraphes des présentes CGV.

### 2. Conclusion du contrat

Le contrat de croisière est conclu entre le passager et l'agence de voyage, titulaire d'une licence de l'Organisateur en tant que représentant indirect de l'Organisateur. Le contrat devient effectif si le passager, qui a reçu de l'agence de voyages/de l'Organisateur la confirmation de la réservation de cabine, retourne à l'agence de voyages, en général dans les deux jours, une offre de contrat dûment remplie avec les indications minimales selon le formulaire d'offre dans le catalogue de l'Organisateur, par courrier A (date du timbre postal). Avec la réception par l'agence de voyage de l'offre de contrat, dûment remplie et signée, et dans le délai stipulé dans la réservation de cabine, le contrat de croisière prendra effet. Dans le cas d'une réservation électronique par Internet, le passager imprimera à la fin du processus de réservation le formulaire de l'offre et l'enverra dûment rempli après signature dans les deux jours directement par courrier A (date du timbre postal) à Costa Kreuzfahrten GmbH, Stampfenbachstrasse 61, 8006 Zürich. Avec la réception de l'offre du contrat, dûment remplie et signée par le passager, et retournée dans les deux jours après la réservation en ligne, le contrat de croisière prendra effet.

### 3. Paiements

**3.1 Paiements des réservations hors site internet (web)**  
Un acompte de 15% du prix de la croisière (y compris d'éventuels vols, transferts, taxes et autres suppléments) devra être payé à la conclusion du contrat, le solde étant dû au moins 30 jours avant le départ du navire (date valeur du paiement). Pour des contrats conclus moins de 30 jours avant le départ, la totalité du prix de la croisière devra être acquittée immédiatement. Les paiements doivent être effectués à l'agence de voyages qui a confirmé la réservation de cabine ou directement à Costa Kreuzfahrten GmbH, Stampfenbachstrasse 61, 8006 Zürich pour les réservations faites en ligne. Le non-paiement dans les termes et dans les délais indiqués ci-dessus entraînera l'annulation automatique du contrat de croisière. Pour les autres dommages manifestes subis par l'Organisateur, celui-ci peut exiger une indemnisation du passager. Le billet de transport, qui donne le droit d'accès au navire, sera délivré au passager après paiement intégral du prix de la croisière, au plus tard 2 semaines avant le départ de la croisière.

**3.2 Paiement des réservations sur le site internet**  
Pour toutes les réservations faites en ligne sur le site internet [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch), le paiement partiel ou total se fait uniquement par carte de crédit, de débit ou par CB au moment de la réservation. Costa Crociere accepte uniquement les cartes Visa et MasterCard pour le règlement de votre croisière. Le dépôt des arrhes sera possible uniquement si l'achat de la croisière

intervient 31 jours avant la date de départ. Les arrhes doivent représenter 15% du total de la réservation, le solde devra être réglé dans les 30 jours précédant la date de départ de la croisière. Le non-paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution expresse du contrat, de nature à déterminer la résiliation de droit, sauf indemnisation des préjudices ultérieurs subis par le transporteur/organisateur. Le billet qui constitue le titre permettant d'accès au navire sera délivré au passager après le paiement de la totalité du prix au transporteur/organisateur. Les paiements effectués sont considérés comme étant réalisés uniquement si les sommes sont parvenues effectivement au transporteur/organisateur.

### 4. Modification des prestations et changement du prix

Les prix figurant dans le contrat pourront faire l'objet de modifications en faveur de l'Organisateur jusqu'au 21e jour précédant la date fixée pour le départ du navire et uniquement par suite de changements affectant les coûts de transport, y compris le coût du carburant, comme suit :

- Si l'augmentation du prix du carburant est inférieure à 10%, le prix de la croisière reste inchangé ;
  - Si le prix du carburant augmente de 10%, le prix de la croisière (à l'exception des vols, transferts, taxes et autres suppléments) est augmenté de 3% ;
  - Si le prix du carburant augmente de plus de 10%, le prix de la croisière s'accroît dans la même proportion, à partir des 3% de base pour 10% d'augmentation. Exemple : pour une augmentation de 15% du prix du carburant, le prix de la croisière augmente de 4,5% ; si l'augmentation du carburant est de 30%, le prix de la croisière augmente de 9%). Le prix moyen du carburant en janvier 2011 constitue la base de calcul. A ce moment-là, le prix du carburant a été calculé comme suit : sur la base d'un prix de carburant de 394 EUR la tonne métrique, Platts IFO 526.90 USD, prix moyen à Gènes au cours de change: 1 USD = 0.7478 EUR ;
  - Si les droits et taxes sur certains services, tels que les impôts, la taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports augmentent ;
  - si les taux de change appliqués au paquet du contrat en question sont changés au détriment de l'Organisateur. Pour ces modifications, il conviendra également de se référer aux taux de change et au coût des services en vigueur à la date de la mise sous presse du catalogue de voyage.
- Si, avant le départ, l'Organisateur est contraint de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, y compris le prix de la croisière, il en informera le passager au plus tard 21 jours avant la date du départ. Sera considérée comme significative une augmentation de plus de 10% du prix de la croisière ou toute modification portant sur des éléments considérés comme fondamentaux pour le bon déroulement de la croisière dans son ensemble. Le passager informé de la modification d'un élément essentiel ou sur l'augmentation du prix de la croisière de plus de 10%, sera en droit de résilier le contrat sans obligation de répondre de dommages-intérêts. Le passager peut accepter la modification qui deviendra alors partie intégrante du contrat de croisière. Le passager devra communiquer à l'Organisateur, par écrit, la résiliation du contrat dans les deux jours ouvrables suivant la communication de la modification significative. La communication à son agence de voyages ayant confirmé sa réservation de cabine, ou à Costa Kreuzfahrten GmbH pour les réservations en ligne, sera suffisante. Si aucune résiliation du contrat n'est adressée à l'Organisateur dans ces délais, la modification significative sera considérée comme acceptée par le passager.
- Si, après le départ, l'Organisateur ne peut pas fournir une partie essentielle des services prévus par le contrat, il proposera des solutions alternatives, compatibles avec les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix à charge du passager. Si les prestations fournies ont une valeur sensiblement inférieure aux prestations initialement prévues, il remboursera le passager dans les limites de cette différence.
- S'il devait s'avérer impossible de trouver une solution alternative, ou si le passager refuse la solution proposée par l'Organisateur pour des motifs sérieux, justifiés et fondés, l'Organisateur mettrait à disposition du passager, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent à celui prévu initialement, afin de revenir au point de départ ou vers un autre lieu convenu. L'Organisateur remboursera au passager la valeur des prestations non fournies, déduction faite des frais réellement pris en charge par l'Organisateur pour la partie des prestations déjà fournies ainsi qu'une éventuelle prestation de remplacement (p. ex. un transport extraordinaire pour le retour).
- L'Organisateur a le droit de remplacer le navire prévu par un autre navire présentant les mêmes caractéristiques, au cas où cela s'avérerait nécessaire pour des raisons techniques ou opérationnelles ou pour tout autre motif. Selon la présente convention, une telle modification n'équivaut pas à une

"modification significative du voyage". De plus, l'Organisateur et pour son compte, le Commandant du navire, a le droit de modifier l'itinéraire de la croisière de sa propre initiative, en particulier également pour cause de force majeure ou pour des raisons ayant trait à la sécurité du navire et des passagers. Pareillement, l'exercice de cette faculté n'implique pas la "modification significative du voyage" selon la présente convention. Des demandes de dommages-intérêts du passager, en dehors des droits évoqués précédemment, sont exclues, à moins que, dans un cas concret, elles ne soient pas expressément stipulées et ne relèvent pas du droit international.

## 5. Résiliation du contrat ou modification de la réservation par le passager

Le passager ne peut résilier le contrat sans frais que dans le cas où l'Organisateur lui a communiqué une modification significative du contrat au sens de l'art. 4, al. 2 ss CGV ci-dessus. Si, dans un tel cas, le passager résilie le contrat, il a le droit de réserver une autre croisière ou de se faire rembourser la partie du prix de la croisière déjà versée au moment de la résiliation. L'autre croisière, pour laquelle le passager se déciderait, devra avoir une valeur équivalente à celle qui était prévue à l'origine. Si le transporteur n'est pas en mesure de proposer une croisière d'une valeur équivalente ou supérieure, le passager a le droit d'être remboursé de la différence. Jusqu'au début des délais d'annulation suivants, l'Organisateur prélève un montant de CHF 40.00 par personne, pour couvrir les frais de dossier, pour les annulations ou modifications (p. ex. changements du nom, de la date de voyage, de l'hébergement, etc.). Le passager qui annule la croisière pour des raisons différentes de celles citées dans les paragraphes précédents de cet article, doit à l'Organisateur une indemnité forfaitaire. Les indemnités suivantes seront appliquées en cas d'annulation d'une croisière :

Date d'annulation avant la date du début du voyage	Durée du voyage: jusqu'à 9 jours	Durée du voyage: plus de 9 jours	Tour du monde
5 jours* ou moins	100%	100%	100%
10 à 6 jours	75%	100%	100%
15 à 11 jours	75%	75%	100%
30 à 16 jours	50%	75%	100%
45 à 31 jours	25%	50%	75%
54 à 46 jours	10%	50%	75%
59 à 55 jours	10%	50%	50%
69 à 60 jours	CHF 40/personne	25%	30%
89 à 70 jours	CHF 40/personne	25%	25%
90 jours ou plus	CHF 40/personne	CHF 40/personne	15%

En particulier le passager, qui annule dans les cinq jours précédant le départ, ou plus tard encore, ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou ne peut ou ne veut pas partir pour des raisons indépendantes de l'Organisateur n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans sa totalité. S'il s'agit d'une annulation d'un passager dans une cabine double ou à plusieurs lits, le droit à des dommages-intérêts forfaitaires s'élève en général à 100% du prix de la croisière de la personne qui annule.

**La conclusion d'une assurance pour frais d'annulation, selon l'art. 16 des présentes CGV, est hautement recommandée.**

\* Début du voyage le 15 mai; arrivée de l'annulation le 10 mai ou plus tard : prise en charge des frais par le passager à 100%

## 6. Échange de passagers

Le passager qui veut renoncer au voyage peut céder son voyage à une autre personne, à condition que : l'Organisateur en soit informé par écrit dans les 4 jours ouvrables précédant la date fixée pour le départ du navire, et si de plus l'acheminement terrestre ou aérien vers le lieu de départ de la croisière a été convenu, 4 jours ouvrables précédant le départ du moyen de transport choisi, cette communication étant accompagnée de l'offre de contrat, dûment remplie et signée par le nouveau passager ; que les éléments liés aux passeports, visas, certificats de santé, à l'hébergement à l'hôtel ou aux services de transport ou d'autres éléments ne fassent en aucune manière obstacle au bon déroulement de la croisière pour un passager différent du passager cédant. De plus, le passager de remplacement, suite à son acceptation par l'Organisateur, a l'obligation de verser immédiatement la totalité du prix de la croisière à l'agence de voyages initiale ou directement à l'Organisateur, dans le cas où le montant n'a pas déjà été payé par le passager cédant. Le passager cédant sera débiteur

solidaire avec le passager de remplacement pour l'acquittement de la totalité du prix de la croisière ainsi que pour les éventuels coûts supplémentaires occasionnés par le changement de réservation. Le titre de transport n'est transférable et valable pour le passager de remplacement qu'après l'acquittement de la totalité du prix de la croisière. Un remboursement partiel ou complet du prix du billet au passager cédant n'aura pas lieu.

## 7. Voyage annulé par l'Organisateur

Le passager peut également exercer les droits prévus à l'art. 5, alinéas 1 et 2 dans le cas où, pour une quelconque raison hormis les cas imputables au passager, l'Organisateur notifie avant le départ son impossibilité d'assurer la croisière décrite dans le contrat.

## 8. Obligations des Passagers

Chaque passager devra se munir d'un passeport individuel ou de tout autre document accepté dans tous les pays situés sur l'itinéraire. En outre, il est de la responsabilité du passager d'obtenir tous les visas de séjour et de transit et les certificats de santé qui seraient éventuellement requis. L'agence de voyages donnera les informations nécessaires et enregistrera les données pendant le processus de réservation. Si le passager n'a pas mis à disposition ces données pendant le processus de réservation, il a l'obligation de fournir à l'agence de voyages toutes les données manquantes au plus tard 4 semaines avant le départ de la croisière ou de les saisir lui-même par Internet en ligne au moyen de son numéro de réservation. Chaque passager devra en outre respecter les règles de prudence et de diligence, et toutes les dispositions imposées par l'Organisateur, ainsi que les règlements et les dispositions administratives ou législatives relatives au voyage. Le passager répondra de tous les dommages subis par l'Organisateur suite au non respect des obligations susvisées. En particulier, le passager répondra de tout dommage occasionné au navire ou à ses décorations et équipements, des dommages causés à d'autres passagers ou à des tiers, ainsi que de tous les frais et amendes imposés à l'Organisateur par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres des pays visités pendant la croisière. En vertu du dernier paragraphe de l'art. 11 des présentes CGV, le passager est tenu de fournir à l'Organisateur tous documents, informations et éléments en sa possession qui pourraient s'avérer utiles à l'exercice du droit de subrogation de ce dernier vis-à-vis de tiers responsables des dommages qu'il aurait subis. Si le passager viole cette obligation, il ne pourra pas faire valoir son droit à des dommages-intérêts auprès de l'Organisateur ou auprès de tiers pour des dommages subis, mais sera en outre responsable lui-même envers l'Organisateur.

Il est interdit au passager d'apporter à bord des marchandises, objets d'art à exportation restreinte, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses, drogues ainsi que d'autres objets et/ou des matières interdites ou soustraites à des transactions entre particuliers ou à des transactions réglementées dans les pays concernés, sans autorisation spéciale des autorités ainsi que sans le consentement préalable par écrit de l'Organisateur.

Pour les médicaments sous ordonnance, le passager doit amener à bord une attestation médicale. Les médicaments contenant des substances qui ne sont pas clairement autorisées dans les pays abordés ne peuvent être descendus du navire à terre qu'avec une indication médicale ainsi qu'avec l'attestation médicale. Le passager a l'obligation de se renseigner auprès de son médecin traitant avant le départ et de se faire établir les attestations nécessaires. Conformément aux directives sanitaires de l'Organisateur, nous informons les futures mères qu'elles ne peuvent voyager avec Costa que jusqu'à la fin de la 24<sup>e</sup> semaine de leur grossesse. C'est la date du embarquement qui fait référence pour cette limitation. Les femmes enceintes sont priées de produire une attestation médicale de leur médecin traitant, en anglais, confirmant que mère et enfant sont aptes à voyager sans restrictions particulières, pour autant qu'on puisse en juger (absence de risques potentiels fondés, basée sur le déroulement de la grossesse jusqu'à présent ainsi que sur des antécédents familiaux existants). Ce document doit dater d'une semaine au maximum. Il doit mentionner la date estimée de l'accouchement et préciser qu'il ne s'agit pas d'une grossesse à risques. Le jour de l'embarquement, cette attestation doit être présentée spontanément à l'enregistrement avec les documents de voyage. Il faut en particulier noter qu'à bord, l'équipement médical pour les femmes enceintes, les nouveau-nés ainsi que pour les bébés, est limité. Pour des raisons de sécurité, l'âge minimum exigé pour les bébés est de 6 mois pour les croisières jusqu'à 14 jours et de 12 mois pour les croisières de 15 jours et plus, ainsi que pour toutes les croisières transocéaniques.

## 9. Pouvoirs du Commandant

Le Commandant du navire peut, entre autres, décider de sa propre initiative de s'adjoindre des pilotes ou d'y renoncer, de remorquer d'autres navires et de leur prêter assistance, de dévier de l'itinéraire prévu, de faire escale n'importe où, indépendamment de l'itinéraire du navire, ou de transférer des passagers avec leurs bagages sur un autre navire pour continuer le voyage. L'Organisateur et, pour son compte le Commandant du navire, a le droit d'interdire de monter à bord à n'importe quel passager qui, selon l'appréciation et le gré du Commandant, montre un état de santé ne permettant pas d'effectuer la croisière sans complications de santé et/ou d'autres problèmes pour le passager concerné ou pour des tiers. En outre, l'Organisateur et, pour son compte le Commandant du navire, est autorisé, lors d'une escale, à débarquer un passager dont l'état de santé ne lui permettrait plus de continuer à participer à la croisière ou qui représenterait un danger ou une perturbation durable pour un autre passager ou pour l'équipage.

Concernant la sécurité du navire, des passagers/de l'équipage et de la navigation, tout passager est sous l'autorité disciplinaire du Commandant. L'Organisateur et, pour son compte le Commandant du navire, est autorisé à imposer des conditions et les directives exigées par des gouvernements ou autorités de tous les États abordés ou par des personnes qui agissent pour ou avec le consentement de ces gouvernements ou autorités ou d'une autre personne, ou qui, basé sur la couverture de l'assurance du navire pour les risques en cas de guerre, sont autorisées à imposer de telles conditions et directives. Toutes les actions ou omissions mises en œuvre lors de l'application de telles conditions ou directives ne sont pas considérées comme une violation du contrat. Le débarquement des passagers et des bagages ordonné par de telles conditions ou directives libère l'Organisateur de toute responsabilité pour la continuation du voyage et le rapatriement des passagers. Dans le cadre de telles circonstances concrètes et des possibilités existantes, l'Organisateur se met à disposition du passager en tant que conseiller.

#### 10. Logement à bord

L'Organisateur est autorisé à attribuer au passager une cabine différente de celle prévue, pour autant qu'elle présente des caractéristiques similaires. Lorsqu'un hébergement à l'hôtel est prévu dans le cadre de la croisière et en l'absence d'une classification officielle reconnue, celle-ci relève de la responsabilité de l'Organisateur sur la base de ses propres critères d'évaluation des normes de qualité.

#### 11. Responsabilité de l'organisateur

L'Organisateur et l'agence de voyages sont responsables des dommages causés au passager par la non-exécution totale ou partielle des prestations contractuelles, indépendamment du fait que les prestations dues soient à fournir par l'Organisateur, l'agence de voyages ou par d'autres prestataires de services. Les dispositions spéciales relatives à l'exécution sont réservées. Pour l'utilisation de services spéciaux comme, entre autres, le pressing, les dispositions usuellement applicables font foi. On part du principe que le passager a spontanément pris connaissance de ces dispositions et les accepte avant de faire appel au service.

En cas de perte de bagages, ainsi qu'en cas de dommages aux bagages, notre responsabilité est engagée dans la limite des conventions internationales applicables. Pour autant que lesdites dispositions impératives l'admettent, l'Organisateur n'est pas responsable pour les dommages aux bagages s'il n'en est pas la cause. En outre, l'Organisateur n'est pas tenu par des obligations de diligence particulière concernant la manutention et la surveillance des bagages qui lui sont confiés ; pour cette raison, il est recommandé au passager de conclure une assurance choses privée.

L'Organisateur n'est pas responsable pour des risques ni les dommages que le passager pourrait subir ou qu'il a subis en utilisant les moyens de communication électroniques ou Internet.

L'Organisateur et l'agence de voyages ne sont notamment pas responsables envers le passager lorsqu'il est prouvé que :

- le passager a occasionné ou causé le dommage lui-même;
- des tiers étrangers à l'exécution du contrat ont causé les dommages;
- le dommage s'est produit suite à un cas de force majeure ; ou
- le dommage s'est produit malgré toute la diligence requise.

#### 12. Limites de l'indemnité

L'indemnité due par l'Organisateur ne peut en aucun cas être supérieure à l'indemnité prévue par les conventions internationales applicables, tant au niveau de la responsabilité contractuelle que de la responsabilité

extracontractuelle. Sont en particulier applicables la Convention d'Athènes du 13 décembre 1974 telle qu'amendée par le Protocole de Londres du 19 novembre 1976, et la Convention de Bruxelles du 23 avril 1970 (CCV). En cas d'amendements au texte original des conventions précitées et/ou si de nouvelles conventions internationales visant l'indemnisation de passagers de croisières entrent en vigueur, les dispositions amendées ou nouvelles concernant les limites d'indemnisation, en vigueur au moment où le dommage été causé, seront applicables.

Tenant compte des dispositions prioritairement applicables, conformément au paragraphe précédent, la responsabilité pour tous les dommages, à l'exception des dommages aux personnes, est limitée, dans la limite de ce qui est légalement acceptable, au double du prix de la croisière.

#### 13. Garde des valeurs

Sur le navire, le passager dispose de casiers sécurisés pour y déposer ses valeurs. L'Organisateur décline toute responsabilité pour des devises, documents, papiers, bijoux et objets de valeurs qui ne seraient pas placés dans ces casiers. Le passager qui transporte dans ses bagages ou fait transporter des objets de valeurs le fait à ses risques et périls.

#### 14. Obligation d'assistance

L'obligation d'assistance de l'Organisateur vis-à-vis du passager est limitée à l'exécution diligente du voyage et des prestations prévues par le contrat, conformément à ses obligations stipulées par la loi.

#### 15. Réclamations et dénonciation

En cas de violations du contrat et de dommages subis, le passager doit immédiatement, dès qu'il les aura constatés, introduire une réclamation écrite. Si les violations du contrat et les dommages subis ne sont pas immédiatement reconnaissables, les défaillances en question doivent être dénoncées par écrit à l'Organisateur, au plus tard dans les 10 jours après l'achèvement de la croisière (date du débarquement plus 10, date du timbre postal). L'Organisateur examinera rapidement et en toute bonne foi les réclamations présentées et veillera à trouver rapidement une solution équitable et convenable en fonction des circonstances.

#### 16. Assurance voyages

Si elle n'a pas encore été faite, il est vivement recommandé de conclure une assurance voyages complète lors de la réservation, couvrant en particulier les frais d'annulation du voyage et d'assistance aux personnes en cas d'accident et de maladie, mais également une assurance choses. L'agence de voyages fournira les informations nécessaires en cas de besoin.

#### 17. Fonds de garantie

L'Organisateur est membre du fonds de garantie de la branche suisse du voyage. C'est à lui que peut s'adresser le passager, en cas d'incapacité financière ou de faillite de l'agence de voyages ou de l'Organisateur. En général, le montant payé pour la croisière ou les frais de rapatriement depuis l'étranger, dans le cas d'un voyage à l'étranger, sont indemnisés, mais cela dépend des dispositions en vigueur ainsi que de la pratique afférente.

#### 18. For et droit applicable

Le Tribunal de Gênes sera seul compétent pour tout litige découlant du présent contrat de croisière. Sur les navires de l'Organisateur, battant pavillon italien, le droit italien fait foi.

#### 19. Organisateur

Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, 48, 16121 Gênes - Italie, ainsi que les sociétés faisant partie du Groupe.