

## CONDITIONS DE VENTE

Toutes réservations de croisière via le site internet [www.croisiere-maw.fr](http://www.croisiere-maw.fr) est géré par l'agence de voyage SARL MAW et est régie par les conditions générales et particulières de ventes exposées ci dessous et disponible sous simple demande à [sav@croisieres-maw.fr](mailto:sav@croisieres-maw.fr).

Ces conditions s'imposent à l'acheteur sans égard pour des clauses particulières ajoutées par lui – sauf accord exprès de SARL MAW – et sans égard pour les documents publicitaires émis par la société MAW.

### 1. CONDITIONS GENERALES DE VENTES.

Extrait du décret N°94 490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi N°92 645 du 13 juillet 1992. Nous vous invitons à prendre connaissance de ce texte qui doit figurer au verso du bulletin d'inscription remis par votre agent de voyages.

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3) Les repas fournis ; 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 ; 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ; 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. 14) Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5) Le nombre de repas fournis ; 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ; 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ; 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ; 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour. 20) La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14o de l'article R. 211-6.

Article R211-9 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues et conformément aux articles L211-12 et R211-8 du Code du Tourisme, en cas de variation du coût des transports (ex : carburant) ; des redevances et taxes afférentes aux prestations (ex : taxes aéroport) ; ou de modification des parités monétaires dont nous ne pourrions éviter la répercussion ; un complément de prix pourra vous être réclamé jusqu'à 30 jours avant le départ.

Article R211-11 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-13 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14o de l'article R. 211-6.

## CONDITIONS DE VENTE

### 2. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES

- Objet.
- Présentation du Vendeur.
- Acceptation de l'offre.
- Procédure de Réservation.
- Prix.
- Révision des prix.
- Transport aérien.
- Moyen de paiement, Échéance et Conditions.
- Annulation / Modification à l'initiative du client.
- Cession de contrat.
- Annulation / Modifications du voyage par l'agence.
- Caractéristiques essentielles des croisières.
- Responsabilité des transporteurs.
- Responsabilité des voyageurs.
- Force Majeur.
- Formalités.
- Carnets de Voyage.
- Réclamations/Litiges.
- Assurances.
- Droit applicable.
- CNIL ET INPI.
- Photos et illustrations.
- Dispositions Finales.

1. Les présentes conditions particulières de vente précisent les droits et obligations de l'acheteur à l'égard des croisières vendues dans le catalogue électronique [www.croisieres-maw.fr](http://www.croisieres-maw.fr), dans le cadre de la vente à distance de croisières.

2. La gestion de la réservation est assurée par la société MAW, SARL au capital social de 10000€, siège social, 455 Promenade des Anglais, Nice premier A, 06200 Nice, immatriculé au Registre du Commerce et de l'Industrie de NICE sous le numéro 798 863 874, Immatriculation Atout France IM006140010, RC Pro, Hiscox, 19 Rue Louis Le Grand, 75002 Paris, Garantie Financière, APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris. Téléphone:0966870121 – Fax:0972465305 - Mail: [info@croisieres-maw.fr](mailto:info@croisieres-maw.fr).

3.1 L'inscription à un voyage implique l'acceptation du client des conditions générales de vente, des conditions particulières de ventes et des conditions générales de ventes de l'armateur ainsi que tout les termes de la proposition.

3.2 Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

4.1 Le site internet de SARL MAW constitue un catalogue permettant au prospect de recevoir un contrat de pré-réservation permettant la réservation de la croisière, les présentes conditions de vente et une fiche passager à compléter avec les coordonnées des passagers l'accompagnant au voyage.

4.2 Le contrat de pré-réservation constitue l'information pré-contractuelle préalable et engage la société MAW, sous réserve de la disponibilité au tarif indiqué, et du service au moment de la réservation.

4.3 Si la proposition n'est plus disponible, l'agence MAW restituera sans délai l'intégralité des sommes versées, sauf si un remplacement est accepté par le client. La nouvelle réservation tiendra alors compte de l'acompte versé ; en cas de trop perçue la différence sera remboursé ou déduite du solde.

4.4 Aucune pré réservation ne sera traité sans l'acceptation de l'offre décrite dans la pré réservation et des conditions de ventes. Ces conditions sont cumulatives.

4.2 L'envoi par le client d'une pré-réservation dument remplie avec son paiement, n'engage pas la société MAW. Cette dernière fera parvenir au client sous 72H ouvrés la confirmation de la réservation et donc l'engagement de l'agence MAW et des présentes conditions de vente.

5.1 Le prix varie surtout en fonction de la date de réservation et de la date de départ, mais aussi en fonction du nombre de participants, de l'armateur, de la cabine et des services additionnels. Aucune contestation relative au prix ne pourra être prise en compte après la signature du contrat de pré-réservation.

5.2 Le site internet indique des prix en Euro et précise ce que le prix comprends et ne comprends pas. En absence de mention contraire dans l'offre les prix comprennent : service d'accueil, l'assistance et les transferts au navire, le logement dans la cabine de votre choix et la pension complète à bord hors boisson. En absence de mention contraire dans l'offre les prix ne comprennent pas: les taxes de sorties, les boissons, les communications téléphoniques, les excursions facultatives, les repas non compris dans la formule choisie notamment aux escales, les dépenses d'ordre personnel et les pourboires, les assurances, les excédents de bagage, les frais de livraison des carnet de voyage, les frais de vaccination et de visa,

5.3 La TVA est toujours incluse. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

5.4 Toutes pré-réservations donne lieu à une facturation d'une somme forfaitaire (frais de dossier) de 20€ par personne. Ces derniers sont pris en compte dans le calcul des frais d'annulation.

6. Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, SARL MAW se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et celui du 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 ; c) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant. Leur variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé. Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ. En cas de hausse significative du prix, estimée par SARL MAW à plus de 10% du prix total du voyage, le Client peut annuler sans frais sa réservation à condition de le notifier par écrit (lettre recommandée avec AR, télécopie ou courriel à l'adresse [sav@croisieres-maw.fr](mailto:sav@croisieres-maw.fr) dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par SARL MAW. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 9.8 seront facturés au Client.

7.1 Les transporteurs aériens sont soumis à des imprévues d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de SARL MAW. Toute irrégularité de trafic ne saurait engager la responsabilité de l'agence MAW.

7.2 La responsabilité des transporteurs est limité par les termes et conditions énoncées au contrat et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28/05/1999. En cas de dommages et accidents pouvant survenir au client pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement ou de débarquement, la responsabilité de SARL MAW ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

7.3 SARL MAW décline toute responsabilité sur les pré et post acheminement acheter directement par le client.

7.4 Le vol retour doit être impérativement confirmé auprès de la compagnie aérienne par le client avant 72h du départ. Le rachat des billets incombera au client.

7.5 Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement des femmes enceintes lorsqu'elle estime qu'il existe un risque d'accouchement prématuré.

7.6 Les enfants de moins de 2 ans n'ont pas de place attribué. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont généralement refusés lors de l'embarquement.

7.7 SARL MAW attire l'attention du client sur les normes concernant les bagages (les restrictions et les interdictions) en consultant les conditions générales du transporteur aérien choisi ou proposé. SARL MAW ne peut être tenue pour responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires ET de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage.

7.8 En cas de changement d'aéroport en France ou à l'étranger, les frais de navette, taxi, bus... reste a la charge du client.

8.1 Le client peut effectuer son règlement par: 1)Carte Bancaire en remplissant et renvoyant le formulaire rédigé par SARL MAW (Carte Bleu, Visa, Mastercard, American Express) 2) Virement Bancaire: les frais de virement à la charge du client et figuration du numéro de dossier dans l'objet du virement 3)Chèque Bancaire à l'ordre de SARL MAW. Le chèque doit être posté sous 48h avec lettre recommandée avec avis de réception et en précisant le numéro du contrat de pré-réservation. Pour les réservations à moins de 10 jours, seuls les règlements par carte bancaire sont autorisés.

8.2.1 conditions de paiement pour les compagnies : Costa Croisières, MSC Croisières, Croisières de France, Princess Cruises, Pullmantur, Iberocruceros, Royal Caribbean, Azamara Cruises, Celebrity Cruises, Croisi Europe / Croisi Mer.

Si réservation à plus de 50 jours	Acompte de 30% ET Solde à 40 jours
Si réservation à moins de 50 jours	Solde 100%

8.2.2 Conditions de paiement pour les compagnies : Paul Gauguin, Regent Seven Seas, Silversea, Cruceros Australis, Cunard, Hurtigruten, Aranui, Catamaran Atlante, Iles du Ponant, Luftner Cruises, Star Clippers, Rivages du Monde

Si réservation à plus de 100 jours	Acompte de 30% ET Solde à 100 jours
Si réservation à moins de 100 jours	Solde 100%

8.3 Pour paiement, il faut entendre : 1) achat par carte bancaire: validation par le centre des cartes bancaires / accord du centre d'autorisation 2) achat par virement: réception de l'attestation de virement par la banque du client / confirmation de réception des fonds par notre banque 3) achat par chèque / chèque vacances : réception du ou des chèques / chèque débité.

8.4 Lorsqu'une carte bancaire a été fourni par le client en garantie de paiement, cette carte bancaire permettra d'effectuer le règlement des sommes due. Le client autorise l'agence MAW à utiliser la carte bancaire donné en garantie en cas de défaut de paiement ou de non encaissement des sommes dues dans les délais y compris pour le paiement des frais d'annulation éventuels.

8.5 Dans le cas où le paiement serait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, et les services non réglés dans le délai prévu, la fourniture des services et documents de voyages serait suspendue et les frais occasionnés incomberaient l'acheteur débiteur.

9.1 Toute demande d'annulation peut être adressé par lettre recommandée avec AR à la société MAW, 455 Promenade de Anglais, Nice premier A, 06200 NICE. La date de réception du courrier sera la date effective de l'annulation. Cette demande peut se faire aussi par mail à [sav@croisieres-maw.fr](mailto:sav@croisieres-maw.fr). Nous attirons l'attention du client dans les erreurs de frappe, problème de connexion ou de non envoi/réception du mail. Les demandes sont traitées en priorité, sans réponse de notre part sous 48H, merci de reformuler votre demande par mail et téléphone.

9.2 Des lorsque la réservation est définitive, et à défaut de mentions contraires précisées préalablement à la réservation et confirmées dans la pré-réservation, les frais d'annulation s'appliquent, et ce quelle que soit la cause de l'annulation.

9.3 Sont considérées comme annulation, les demandes ayant pour objet ou pour effet de modifier: a)ville de départ b)destination c)date de départ d)catégorie, type, numéro de cabine e)noms/prénoms du titulaire du voyage et/ou accompagnant suite à une erreur de d'orthographe ou de modification de civilité f)-le nombre de participants

9.4 Toute modification de la réservation avant le départ à l'initiative du client entrainera la facturation de 150€

PARAPHE: \_\_\_\_\_

## CONDITIONS DE VENTE

par cabine. Ces frais s'ajoutent aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification. Le client devra communiquer son choix au plus tard 72h après réception de la nouvelle proposition.

9.5 Toutes modifications incluant un transport aérien peut avoir des frais s'élevant au rachat du prix aller-retour. Les annulations aériennes ont des frais à hauteur de 100%.

9.6 Les frais d'annulation sont calculés sur le total de la réservation hors assurance. L'assurance doit être payée en totalité et n'est jamais remboursable.

9.7 Tous voyages interrompu, abrégé ou non consommé (no show) par le client ne donneront lieu à aucun remboursement.

9.8.1 Frais d'annulation pour les armateurs: Costa Croisières, MSC Croisières, Croisière de France, Princess Cruises, Pullmantur, Iberocruceros, Royal Caribbean, Azamara Cruises, Celebrity Cruises, NCL, CroisiEurope/CroisiMer

+ de 91j	25,00%
De 90j à 61j	50,00%
De 60j à 31j	75,00%
- de 30j	100,00%

9.8.2 Frais d'annulation pour les armateurs: Paul Gauguin Cruises, Regent Sevens Seas, Silversea, Cruceros Australis, Cunard, Hurtigruten, Aranui, Catamaran Catlante, Iles Du Ponant, Luftner Cruises, Star Clippers, Rivages Du Monde

+ de 120j	25,00%
De 120j à 91j	50,00%
De 90j à 61j	75,00%
- de 60j	100,00%

9.8.3 D'autres frais d'annulations peuvent être appliqués par les prestataires pour des offres promotionnelles. Ils seront alors communiqués au client avant l'achat.

9.9 Dans tout les cas, le montant total de frais d'annulation perçus par SARL MAW (frais d'annulation plus frais de gestion) ne pourra pas excéder 100% du montant de la réservation initialement facturé au client.

9.10 Si l'annulation d'un passager a pour conséquence la modification d'une cabine en cabine individuelle, le supplément devra être payé avant le départ.

9.11 SARL MAW informe le client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation.

10. Le cédant doit impérativement informer l'agence MAW de la cession de son contrat à un tiers par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 15 jours avant le début de la croisière en indiquant précisément les nom et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Dans ce cas, et conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de l'agence MAW du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La cession entraîne des frais, cette somme étant fonction de l'organisateur et de la proximité de la date de départ. En cas de dépassement l'agence MAW fournira à la demande du client un justificatif.

11.1 En cas d'annulation du voyage par l'agence MAW, celle-ci en informera le client par mail, téléphone et/ou lettre recommandée avec accusé de réception. Le client est alors remboursé intégralement et immédiatement des sommes versées sauf acceptation d'une autre pré-réservation de substitution.

11.2 Si cette annulation était due à un cas de force majeure ou à des raisons de sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre aucun remboursement.

11.3 Lorsque la réservation est soumise à la condition

de l'inscription d'un nombre minimum de voyageurs et à condition que le client en ait été avisé lors de la réservation, l'annulation due à l'absence de voyageurs inscrits en nombre suffisant devra intervenir 21 jours au moins avant le départ. Le client sera alors remboursé de l'intégralité des sommes versés et ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

12.1 Le jour du départ (embarquement vols/croisière) et le jour d'arrivée (débarquement) sont inclus dans la durée du voyage. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

12.2 Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment avant et pendant le voyage. 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 navire 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. SARL MAW ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ indiqués et ce, quelle que soit l'escale. Le commandant du navire 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 navire. 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 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.

12.3 Les excursions sont régies par les conditions générales de contrat de l'opérateur local qui fournit les services et les lois nationales en vigueur. Les excursions ne font pas partie du contrat de vente de la croisière et la responsabilité des compagnies maritimes et de l'organisation ne peut pas être engagée. La pré-réservation des excursions est possible. Merci de nous contacter.

12.4 En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du navire sont mentionnés dans le journal de bord. Il appartient aux clients de respecter ces horaires. La compagnie décline toute responsabilité en cas de non embarquement. Aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au passager.

12.5 Le Commandant d'un navire possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres navires 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 navire pour la poursuite du voyage. Le passager est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant de bord pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et la navigation. Si, selon le jugement du 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 navire, la santé ou l'intégrité du navire, 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 : a)refuser l'embarquement de ce passager, b)débarquer ce passager dans un port intermédiaire, c)ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale, d)refuser l'accès à certaines parties du navire et la participation à certaines activités. Le Commandant de bord a la faculté d'exécuter tout

ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les États. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant de bord, 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.

12.6 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 armateurs se réservent le droit de refuser l'embarquement à un Client possédant de tels produits. SARL MAW 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). SARL MAW conseille au Client : 1)de souscrire une assurance multirisques avec complémentaire bagage, 2)de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte. La responsabilité de l'agence MAW 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. L'agence MAW 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.

12.7 Les activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les mineurs. Il peut advenir qu'une activité soit supprimée par l'armateur. La responsabilité de MAW ne serait être engagé (cas de force majeure ou du fait du client) de même que pour les activités souscrites par le client en dehors du forfait touristique.

12.8 Pour des raisons de sécurité, certain armateur n'accepte pas à bord les enfants de moins de 12 mois. Les enfants jusqu'à 2 ans bénéficient de lits « bébé » sur demande lors de la réservation. 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 dont 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.

12.9 Les pourboires aux personnels de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera prélevée directement sur votre compte à bord et couvre le service en cabine et en salle de restaurant. Les pourboires sont obligatoires.

12.10 Les installations médicales à bord des bateaux sont équipées pour dispenser des soins médicaux d'urgence aux malades ou aux accidentés. Elles ne sont pas destinées à dispenser une maladie ou traitement existant. Le médecin n'est qu'un simple employé de la compagnie et assiste les passagers en qualité de profession libérale. Les honoraires du médecin sont à la charge du passager.

13.1 L'armateur a la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie ou supérieure. Avec les cabines « garanty » l'armateur s'engage à garantir la disponibilité et le prix de la cabine, l'assignation de cette dernière est communiqué au client au plus tard lors de l'embarquement. Dans ce cas précis l'armateur se réserve la possibilité d'assigner une cabine avec lits séparés, lits superposés, réservée aux personnes à mobilité réduite, cabine avec vue obstruée ou d'effectuer un changement de cabine pendant le voyage.

13.2 SARL MAW ne se substitue à la responsabilité des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers et de bagages.

13.3 La responsabilité du transporteur est limitée, en cas de dommages, au transport aérien des passagers et de leur bagages exclusivement. Les conséquences des dommages sont régies par la Convention de Varsovie. L'agence MAW ne saurait voir sa responsabilité se



## CONDITIONS DE VENTE

substituer à celle des transporteurs en ce qui concerne le transport des clients.

13.4 Le transport des passagers et des bagages est régi par les termes et condition du Billet d'Embarquement de chaque compagnie maritime, remis à l'embarquement. SARL MAW conseille au client d'en prendre connaissance. Une copie du contrat peut être obtenue à tout moment avant la date de départ sur simple demande. La compagnie maritime ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par les passagers : blessures, accident, pertes, irrégularités, retards, défauts de moyen de transport, négligences du personnel imputables à des sociétés extérieures telles les compagnies aériennes, hôtels, agence réceptives, restaurateurs, fournisseurs. La responsabilité de la compagnie ne s'entend qu'aux limites du navire. Toutes prestations annexes (transport, hébergement, excursion, transferts) réservés en complément de la croisière ne sont pas de sa responsabilité.

13.5 L'armateur n'est pas responsable de la perte ou des dégâts sur l'argent, les devises, les bijoux, les biens personnels et/ou objet de valeur à moins qu'ils n'aient été déposés au Bureau du Commissaire de Bord et qu'un reçu ait été remis (service gratuit jusqu'à environ 300 Dollars US par personne)

14.1 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.

14.2 Tous les clients doivent s'assurer qu'ils sont médicalement et physiquement capables d'effectuer une croisière sans mettre en danger leur vie ou 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 après la réservation, avant la date d'embarquement. Aucune réservation 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 navires 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, ne peuvent pas être acceptées à bord. Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans.

15. En cas de force majeure la responsabilité de SARL MAW ne peut être engagée. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Nous n'assumerons aucune responsabilité lorsque les prestations que nous nous sommes engagés à organiser ou à vous rendre dans le cadre de votre voyage, soit n'auront pu être rendues soit n'auront pu être réalisées dans les conditions promises pour des raisons totalement indépendantes de notre volonté et de notre contrôle, relevant de la force majeure, même en ayant pris toutes les précautions raisonnables. Les événements en question comprennent les guerres ou menaces de guerres, les actes de terrorisme ou les menaces de tels actes, les émeutes ou troubles, les grèves, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les mauvaises conditions météorologiques, les risques d'épidémies, les problèmes mécaniques (qui ne sont pas prévisibles malgré les nombreux contrôles techniques) et autres événements de ce genre qui sont hors de notre champ d'action.

16.1 Pour tout les produits présentées dans le catalogue électronique l'acheteur doit être en possession d'un ou de plusieurs documents obligatoires suivants, en cours de validité (6 mois après la date

retour): passeport, carte nationale d'identité, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations etc.... Les formalités mentionnées dans le catalogue électronique s'adressent aux ressortissants français et sont données à titre indicatif. L'accomplissement des formalités incombe à l'acheteur de la croisière, qui devra s'assurer avant son départ des modifications éventuellement intervenues. Les frais afférents à cette vérification sont à la charge du client. La croisière achetée ne peut en aucun cas être remboursée lorsque l'acheteur, par suite de non-présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, etc...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée sur son bon de commande. Dans ce cas, les frais afférents à l'annulation de ce voyage ou séjour sont à la charge de l'acheteur. Il revient aux ressortissants étrangers de se renseigner auprès des autorités compétentes sur les vaccins et formalités à accomplir en cas de franchissement des frontières. [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) // [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com)

16.2 Les voyageurs en transit par les États-Unis et envisageant de se rendre dans la zone Antilles-Caraïbes doivent respecter à la fois les règles américaines d'entrée et de séjour (passeport biométrique ou visa) et celles du pays de destination finale, qui exigent très souvent d'avoir un passeport valide six mois au delà de la date d'arrivée sur leur territoire.

17.1 Le mode de remise des documents de voyage et/ou des titres de transport varie selon le type de prestation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date du départ. Ils sont adressés par mail, ou par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où le mode d'envoi des documents de voyage et/ou titres de transport impliqueraient des frais supplémentaires (Chronopost, courrier suivi, etc.), ceux-ci restent à la charge du Client. En cas de transmission erronée par le Client de ses coordonnées, SARL MAW décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage. Si, cinq jours avant le départ, le Client n'a pas reçu ses documents de voyage, il lui appartient de le faire savoir afin que l'agence MAW puisse lui réexpédier à temps.

17.2 Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par SARL MAW 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 les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)\*. SARL MAW ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

\* exemples non limitatifs

18.1 Pour permettre un traitement rapide et efficace de votre réclamation, celle-ci doit être adressée à SARL MAW, par courrier recommandé accompagnée de pièces justificatives dans les 15 jours qui suivent votre retour. Passé ce délai, la réclamation ne pourra être prise en compte. Nous vous conseillons vivement d'intervenir directement sur place auprès de nos prestataires locaux pour tous problèmes liés à une inexécution ou une mauvaise exécution de la prestation et de nous en aviser pour que nous puissions également intervenir auprès de nos fournisseurs et résoudre ainsi votre problème avant votre retour. Les réclamations sont immédiatement transmises pour enquête à nos fournisseurs. Le délai de réponse varie d'un fournisseur à l'autre et nous vous demandons de bien vouloir nous excuser de la longueur de ceux-ci qui n'est pas de notre fait.

18.2 En cas de litiges, l'acheteur s'adressera par priorité au vendeur afin de convenir d'une solution amiable. Le fait pour SARL MAW de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'une quelconque des obligations à la charge de l'acheteur, régies par les présentes condition de vente, ne saurait être interprété comme renonciation pour l'avenir à l'obligation en cause, ni au droit pour l'acheteur de se prévaloir ultérieurement de ce

manquement.

19.1 L'agence MAW a souscrit une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de HISCOX qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels à hauteur de 3 000 000€.

19.2 Pour la sécurité des clients, SARL MAW conseille de souscrire lors de la pré-réservation une assurance complémentaire incluant assurance annulation, rapatriement, interruption de séjour et bagages.

20. 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.

21.1 Conformément à la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès individuel et de rectification des données nominatives qui le concernent que l'agence MAW est amenée à recueillir pour le traitement du dossier du client. Ses droits peuvent être exercés auprès de l'agence MAW en nous contactant par l'intermédiaire de la rubrique " nous contacter ". Les données demeurent à usage interne de l'agence MAW et de ses fournisseurs.

21.2 MAW est régulièrement déclaré auprès de la CNIL, sous le n° XXXXXX.

21.3 Les informations communiquées au titre du paiement par carte bancaire, SARL MAW garantit à l'acheteur qu'elles ne sont pas conservées à l'issue du règlement total de sa réservation.

21.3 inpi

22.1 L'agence MAW fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant au client un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de vous indiquer la catégorie ou degré de confort des prestations concernées. Elles ne sont pas contractuelles, et ne peuvent engager la responsabilité de l'agence à l'égard de l'acheteur.

22.2 Les marques et logos figurant sur ce site sont des marques déposées par le fournisseur ou des tiers. Leur mention n'accorde en aucune manière une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques, qui ne peuvent donc être utilisées sans le consentement préalable et écrit du propriétaire de la marque sous peine de contrefaçon.

23.1 Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation non seulement lors de la conclusion d'une vente mais aussi lors de la formation de tout contrat de prestation de service à l'exception de certains biens ou services (article L. 121-20 du code de la consommation, Ordonnance no 2001-741, 23 août 2001, article 5). Cependant en vertu de l'article L. 121-20-4 2° du code de la consommation (Ordonnance no 2001-741, 23 août 2001, article 5) " les dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 et L. 121-20-1 ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :... la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée...". Par conséquent une personne qui réserve un voyage par Internet pour une date précise ne peut utiliser le délai de rétraction de sept jours pour annuler sa réservation. Si le consommateur bloque le paiement, le prestataire pourra agir en justice car il pourra prouver l'engagement du consommateur et la créance en découlant.

23.2 Nous rappelons qu'aux termes des dispositions du code pénal, la transmission du numéro d'une carte bancaire sans l'autorisation de son titulaire est punie d'une peine de 5 années d'emprisonnement et de 381 122€ d'amende.