

## **CGV d'Inter-Connect GmbH**

Arnulfstrasse 31, 80636 Munich, Allemagne *ci-après dénommée ICO ou ICO DE*

et

## **Cruise Interconnect AG**

Badenerstrasse 551, 8048 Zürich, Suisse *ci-après dénommée ICO ou ICO CH*

*(Ceci n'est qu'une traduction des conditions générales allemandes)*

### **1. VOTRE PARTENAIRE CONTRACTUEL\***

1.1 Les parties au contrat de voyage à conclure sont le voyageur et l'inscrivant (ci-après dénommé « Partie au contrat »), agissant pour lui-même et pour le compte d'autres personnes inscrites (ci-après dénommées également « Voyageurs »), qui sont toujours incluses dans le contrat. Le voyageur est Inter-Connect GmbH, représentée par son gérant Lothar Krins (ci-après dénommée ICO). Le siège de la société se trouve à D-80636 Munich, Arnulfstrasse 31. Elle est inscrite au registre du tribunal d'instance de Munich sous le numéro HRB 90362. Téléphone : +49 (0)89 517030. À cet égard, ICO est un voyageur au sens de l'article 651a du Code civil allemand (BGB). ICO peut également agir en tant qu'intermédiaire dans certains cas. Si tel est le cas, cela figurera dans l'offre et dans la confirmation. n also act as an intermediary in individual cases. If this is the case, it will be noted in the offer and in the confirmation.

1.2 Les prestations d'autres organisateurs, qui sont fournies par ICO sans être partie au contrat, sont soumises aux conditions de contrat et de voyage de ces derniers.

### **2. 2. LES PRIX INDIQUÉS DANS L'OFFRE SONT DES PRIX INDICATIFS CORRESPONDANT À UNE CABINE AVEC OCCUPATION DOUBLE.**

### **3. NRÉSERVATION SANS ENGAGEMENT (RÉSERVATION SUR OPTION) ET CONTRAT DE CROISIÈRE**

3.1 Sur le site Internet <https://www.icocruises.com>, ICO offre la possibilité à la personne qui s'inscrit de mettre une option sur des cabines de son choix avant un enregistrement pour une croisière sous réserve que ces cabines soient disponibles au moment de la réservation et si cela est possible selon les termes de l'offre (réservation sur option). La mise à disposition de ces réservations sur option ne constitue ni une offre de conclusion de contrat de voyage à forfait de la part d'ICO, ni une acceptation de cette offre par le voyageur. Si le voyage n'est pas complet au moment de la réservation d'option et que les cabines désirées sont disponibles, ICO réservera ces cabines, après réception de la demande de réservation sur option formulée par le voyageur, pour une période de trois jours calendaires comprenant le jour de l'exercice de la réservation sur option. Les délais d'option peuvent varier pour les offres spéciales. Dès réception de la demande de réservation sur option par ICO, le voyageur recevra une confirmation de ladite réservation sur option par e-mail indiquant la période de réservation. ICO fait remarquer qu'en Allemagne, conformément au code civil allemand (BGB) et en Suisse, selon le code civil suisse (PRG), il n'existe pas de droit de rétractation pour les contrats de voyages à forfait conclus à distance (par exemple, par lettre, appel téléphonique, e-mail, télémedia ou services en ligne), mais seulement les droits légaux de résiliation et d'annulation.

3.2 En s'inscrivant à une croisière, le voyageur est réputé avoir conclu avec ICO le contrat qui prend alors force obligatoire entre les parties, y compris pour toutes les personnes désignées dans l'inscription. L'inscription peut être effectuée par écrit ou par voie numérique (e-mail, Internet). Dans le cas d'une réservation sur option préalable, conformément à l'article 3.1 ci-dessus, l'inscription s'effectuera par le biais d'une confirmation écrite de la réservation sur option par la personne qui s'inscrit elle-même ou par une agence de voyage mandatée par la personne qui s'inscrit, ou en cliquant sur le champ de confirmation « Réserver et payer avec obligation de paiement » figurant dans le courriel relatif à la réservation sur option. Si la personne qui s'inscrit envoie une confirmation par e-mail, celle-ci doit être envoyée pendant les heures d'ouverture habituelles d'ICO (du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00).

3.3 Le contrat de voyage à forfait est conclu exclusivement à la réception de la confirmation/facture de voyage écrite d'ICO par la personne qui s'inscrit ou par l'agence de voyage qu'elle a mandatée, et ce, avec effet pour toutes les personnes mentionnées dans l'inscription et en fonction du catalogue figurant dans la confirmation/facture de voyage et des présentes conditions de voyage, que la personne qui s'inscrit accepte également avec effet pour toutes les personnes qu'elle a inscrites. Les personnes qui s'inscrivent doivent assumer toutes les obligations contractuelles de toutes les personnes inscrites comme s'il s'agissait des leurs. En cas de non-acceptation de la demande de voyage, ICO n'est pas tenue de déclarer expressément la non-acceptation aux personnes qui s'inscrivent et/ou de justifier la non-acceptation.

3.4 Si la confirmation du voyage diffère de la demande d'inscription du point de vue du contenu, cette confirmation de voyage doit être considérée comme une nouvelle offre pour laquelle ICO s'engage pour une durée de 10 jours calendaires. Le contrat de voyage est conclu sur la base de cette nouvelle offre si les personnes qui s'inscrivent se déclarent d'accord lors de la période d'engagement précitée, explicitement ou implicitement (p. ex. par un paiement ou un acompte anticipé du prix, début du voyage). Les personnes qui s'inscrivent doivent être informées de tout écart.

3.5 Pour les personnes handicapées, l'invalidité doit être communiquée au moment de l'inscription. ICO ne peut pas assumer la responsabilité d'une assistance et/ou d'un traitement nécessaire ; c'est pourquoi il est recommandé de voyager, si nécessaire, avec une personne accompagnatrice responsable. Le voyage en bateau peut être refusé ou interrompu pour les personnes dont l'état de santé ou physique semble, selon l'appréciation de la compagnie de navigation, ne pas permettre le voyage ou dont l'état présente un danger pour les personnes elles-mêmes ou pour les autres passagers. Si une grossesse est avérée au début du voyage, les personnes qui s'inscrivent doivent envoyer une attestation médicale d'aptitude au voyage à bord d'un bateau à ICO au plus tard à la 23<sup>e</sup> semaine de grossesse et la présenter au moment de l'enregistrement à bord. Les personnes enceintes qui, au début du voyage ou durant leur voyage, auront atteint la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ne seront pas admises à bord. ICO se réserve le droit de refuser des inscriptions d'un voyageur, si les conditions de santé de ce dernier sont jugées insuffisantes pour voyager par les conseillers médicaux d'ICO. Les clients qui suivent un traitement médical doivent emporter leurs dossiers médicaux avec eux. Il n'est pas possible d'effectuer de dialyse à bord.

3.6 Selon la disponibilité, des cabines garanties sont disponibles sur certaines croisières. Vous réservez la croisière au prix fixe de la catégorie choisie sans numéro de cabine. La confirmation de voyage vous assure au minimum la catégorie réservée. Si celle-ci n'est plus disponible, vous serez logé dans une catégorie supérieure. Votre numéro de cabine vous sera communiqué à la réception de vos documents de voyage ou au plus tard lors de l'embarquement. Les demandes particulières concernant la nature et la situation de la cabine ou les modifications du numéro de cabine ne peuvent pas être prises en compte. Si le client souhaite changer de catégorie de cabine et/ou ajouter des prestations, ICO s'efforcera de répondre à sa demande moyennant un supplément de prix.

#### 4. ÉTENDUE DES PRESTATIONS

4.1 L'étendue des prestations de voyage est déterminée principalement par la description des prestations pour la période de voyage dans le catalogue de voyage en vigueur ainsi que les informations contenues dans la confirmation. Les prestations d'ICO se composent du transport et de l'hébergement des personnes inscrites, ainsi que d'autres prestations, tel qu'indiqué dans la confirmation de voyage avec toutes les recommandations et explications y figurant. Tout accord annexe ou tout autre accord divergent modifiant l'étendue des prestations contractuelles doit être confirmé par écrit par ICO.

4.2 Les vols ou les prestations depuis le domicile du voyageur vers les embarcadères des bateaux et depuis les ports de débarquement au retour, ou bien les réservations d'hôtels avant ou après la croisière, ne sont pas compris dans l'étendue des prestations de voyage, à moins que ces prestations ne fassent partie du catalogue et aient été confirmées de manière contractuelle. Si ces prestations (p. ex. certains voyages en amont) ne font pas partie du catalogue, les personnes qui s'inscrivent peuvent les faire compiler selon leurs spécifications sur demande. Dans la mesure du possible, elles sont confirmées par ICO en tant que prestations supplémentaires et font partie du contrat de voyage à forfait tant qu'il ne s'agit pas de prestations fournies par un intermédiaire. Dans la mesure où il en résulte des dispositions particulières pour les personnes qui s'inscrivent, ces dernières sont toujours informées lorsque les CGV d'autres prestataires doivent être incluses. Si ces prestations sont expressément et clairement désignées en tant que prestations de tiers et en indiquant le prestataire intermédiaire, elles ne font pas partie de l'étendue des prestations de l'organisateur ICO. En cas de contestation, la confirmation du voyage est déterminante.

4.3 Les documents de voyage doivent être transmis à la personnes qui s'inscrit ou à l'agence de voyage mandatée par elle, au plus tard sept jours avant la date de départ, à condition que le prix du voyage soit payé en totalité et que le manifeste de bord ait été rempli. Si, contre toute attente, les documents ne parviennent pas à la personne qui s'inscrit dans le délai précité, celle-ci doit prendre contact de toute urgence avec son agence de voyage ou s'adresser à ICO pour clarifier ce retard.

#### 5. PAIEMENT

5.1 En cas de réservation auprès d'ICO DE conformément à l'article 651a du Code civil allemand (BGB), les paiements effectués par les personnes qui s'inscrivent au titre du contrat de voyage à forfait doivent être garantis par l'article 651r du code civil allemand en liaison avec l'article 252 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB). Les prestations fournies par ICO DE sont garanties conformément à l'article 651 du Code civil allemand (BGB).

L'assureur est tourVERS Touristik-Versicherungs-Service GmbH, Borsteler Chaussee 51, 22453 Hamburg, Tel.: 040-244 288 0. Les paiements effectués par les clients pour des réservations auprès d'ICO CH sont garantis conformément à la loi fédérale du Code civil suisse (LPC). Les services d'ICO CH sont couverts par le Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Son adresse est la suivante Etzelstrasse 42, 8038 Zurich, Suisse, Téléphone : +41 44 488 10 70.

5.2 L'inscrivant ayant effectué l'inscription au voyage a l'obligation de payer l'intégralité du prix du voyage, y compris si cette inscription inclut d'autres personnes. Dès réception de la confirmation écrite et la remise du certificat de garantie, l'inscrivant doit verser un acompte correspondant à 25 % du prix du voyage.

5.3 Le paiement du montant restant dû doit être acquitté au plus tard 30 jours avant le départ, sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une nouvelle sommation. Le paiement du prix du voyage peut être effectué par mandat de prélèvement SEPA ou par carte de crédit (p. ex. MasterCard, Visa, American Express). En cas de paiement par carte de crédit American Express, des frais de traitement de 1 % s'ajoutent au prix du voyage. La carte de crédit est débitée à la date d'échéance mentionnée dans la confirmation/facture.

5.4 Les réservations effectuées au moins 30 jours avant le départ ne sont acceptées qu'à condition que le prix total du voyage soit versé dès réception de la confirmation du voyage et du certificat de sécurité et que le paiement soit effectué par mandat de prélèvement SEPA ou par carte de crédit.

5.5 ICO est en droit de résilier le contrat si le prix du voyage facturé n'a pas été réglé à temps et qu'il n'a pas été versé après une sommation assortie d'un délai. Dans ce cas, ICO percevra les pénalités contractuelles ou les indemnités forfaitaires prévues à l'article 9.1.

5.6 Si l'inscrivant annule une autorisation de prélèvement donnée après avoir eu recours aux services d'ICO, il est redevable des frais bancaires occasionnés et d'un forfait de traitement de 100,- euros. Il en va de même pour toute réclamation non justifiée auprès de la banque émettrice en cas de paiement par carte de crédit.

5.7 Si la prestation réservée par l'intermédiaire de ICO (p. ex. croisière, hôtel, logement, vol, etc.) est une prestation partielle d'un voyage complet, il ne s'agit pas d'un voyage à forfait et ICO n'est pas tenue de fournir un certificat de sécurité. (Explication : si une autre prestation du partenaire contractuel est ajoutée à la réservation de la croisière, par exemple, le partenaire contractuel est soumis à l'obligation d'assurance et doit fournir son propre certificat de sécurité).

## 6. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS

6.1 En qualité de voyageur, ICO est en droit de procéder à des modifications et à des dérogations des conditions contractuelles, à condition que la modification ne soit pas essentielle. Cette disposition s'applique notamment aux modifications des heures de trajet et d'escales, ainsi que des itinéraires. Celles-ci sont autorisées si elles sont nécessaires, p. ex. en raison d'instructions des autorités, pour des raisons de sécurité des voyageurs et de l'équipage du navire et/ou en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles, pour des raisons météorologiques ou des questions de sécurité et/ou afin d'éviter tout danger. Le capitaine responsable du navire prend seul ces décisions. Il est permis de changer de compagnie aérienne non garantie et de changer les heures d'arrivée et de départ. Si un numéro de cabine a été confirmé par ICO exceptionnellement avant la croisière, aucune autre demande de changement de la part de l'inscrivant ne peut plus être prise en compte après attribution, en règle générale. ICO a le droit de modifier des numéros de cabines allouées si ce changement intervient dans la même catégorie de cabine et de façon raisonnable. Dans l'un des cas susmentionnés, ICO doit informer l'inscrivant de ce changement avant le début du voyage de manière claire, compréhensible et bien mise en évidence, et en utilisant un support de données durable (numérique ou papier).

6.2 En sa qualité de voyageur, ICO est en droit d'effectuer des modifications et des dérogations aux conditions contractuelles entraînant une modification importante/essentielle. Dans ce cas, ICO est tenue de proposer au voyageur, avant le début du voyage, une modification correspondante du contrat ou, au choix, de prendre part à un voyage de remplacement. Les personnes qui s'inscrivent peuvent alors annuler le voyage réservé sans payer d'indemnité ou accepter l'offre de modification du contrat.

6.3 Si les prestations modifiées comportent elles-mêmes des défauts, les éventuels droits à la garantie des personnes qui s'inscrivent ne s'en trouvent pas affectés.

6.4 Si les personnes qui s'inscrivent et/ou les voyageurs commencent le voyage après avoir été informés par le voyageur d'une modification nécessaire de la structure globale du voyage, toute résiliation du contrat de voyage après le début du voyage fondée sur cette modification est exclue.

## 7. MODIFICATIONS DE PRIX

7.1 Conformément à l'article 651 g du code civil allemand (BGB) et du code civil suisse (PRG), l'organisateur peut exiger une augmentation effective du prix allant jusqu'à 8 % (10% en Suisse), que les personnes inscrites doivent accepter. Si l'augmentation de prix est supérieure à 8 % (10% en Suisse), l'organisateur de voyages peut proposer l'augmentation de prix et exiger que les personnes inscrites l'acceptent dans un certain délai ou résilient le contrat. Les dispositions du paragraphe 5.4 s'appliquent. 5.4 s'appliquent ; les prix des forfaits supplémentaires pour l'arrivée et le départ ou les arrangements spéciaux sont contraignants dès leur confirmation. Cette disposition ne s'applique pas si les prestations sont fournies par des tiers.

## 8. CONDITIONS PERSONNELLES/RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

8.1 Les personnes qui s'inscrivent s'assurent que tous les voyageurs sont aptes à voyager. ICO a le droit d'exiger des voyageurs une attestation médicale d'aptitude au voyage.

8.2 Selon le prestataire de services (compagnie maritime), des restrictions d'âge s'appliquent :

**Princess Cruises:** les personnes de moins de 21 ans ne peuvent voyager qu'en compagnie d'une personne majeure (âgée d'au moins 21 ans). Si plusieurs cabines sont réservées, au moins une personne par cabine doit être âgée de 16 ans ou plus.

**Carnival Cruise Line:** les personnes de moins de 21 ans ne peuvent embarquer qu'en compagnie d'une personne âgée d'au moins 25 ans.\*

**P&O Cruises et Cunard:** les personnes de moins de 18 ans ne peuvent embarquer qu'en compagnie d'une personne majeure (âgée d'au moins 21 ans).

**Holland America:** les clients de moins de 21 ans ne peuvent pas réserver de voyage. Les personnes de moins de 21 ans ne peuvent prendre part à un voyage qu'en compagnie d'une personne âgée de 21 ans ou plus, à condition que l'accompagnateur voyage dans la même cabine et assume la responsabilité de la personne de moins de 21 ans.

Les familles qui réservent plusieurs cabines doivent s'assurer qu'au moins un voyageur par cabine est âgé d'au moins 16 ans et que le voyage s'effectue en compagnie des parents ou d'une personne responsable. Pour les voyages de plus de deux jours consécutifs en mer, les voyageurs doivent être âgés de 12 mois au minimum au moment de l'embarquement.

**Scenic Luxury Cruises & Tours et Emerald Cruises:** pour des raisons de sécurité, les voyageurs de moins de 12 ans ne sont pas autorisés à prendre part au voyage, sauf accord séparé et autorisation préalable délivrée par SCENIC. Les voyageurs âgés de 12 à 17 ans doivent être accompagnés d'un adulte et être hébergés avec un adulte pour des raisons de sécurité.

**Seabourn Cruise Line:** les clients de moins de 21 ans ne peuvent pas réserver de croisière et les voyageurs de moins de 21 ans doivent partager leur cabine avec un voyageur de 21 ans ou plus qui assume leur prise en charge pendant la croisière. Pour les groupes familiaux qui réservent plusieurs cabines, au moins un voyageur par cabine doit être âgé d'au moins 16 ans, à condition qu'il voyage avec un parent ou un tuteur. Les voyageurs doivent être âgés d'au moins 6 mois au moment de l'embarquement. Pour les voyages de plus de deux jours consécutifs en mer, les voyageurs doivent être âgés de 12 mois au minimum au moment de l'embarquement. Les voyageurs doivent être âgés d'au moins 6 ans au moment de l'embarquement pour pouvoir prendre part à des voyages en Antarctique ou à des croisières d'expédition. Seabourn Cruise ne peut pas accepter de réservations ou transporter des personnes enceintes de plus de 24 semaines au dernier jour de la croisière prévue.

Toutes les femmes enceintes doivent présenter un certificat médical attestant que la mère et l'enfant sont en bonne santé et aptes à voyager et que le voyage ne présente pas de risque accru pour la femme enceinte ou l'enfant.

**Swan Hellenic:** les personnes de moins de 18 ans ne peuvent prendre part à un voyage qu'en compagnie d'une personne âgée de 18 ans ou plus. Swan Hellenic Travel ne peut pas garantir les soins médicaux nécessaires aux enfants.

Les enfants de moins de 8 ans ne peuvent pas participer aux expéditions de Swan Hellenic Cruises comportant des débarquements en zodiac. Les femmes qui atteindront la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse à la fin de la croisière qu'elles ont réservée ne peuvent malheureusement pas participer à une telle croisière.

**Celestyal Cruises:** n'accepte pas les réservations de mineurs (personnes de moins de 18 ans). Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par leur tuteur légal et/ou leurs parents et ne seront acceptées que si le mineur voyage avec au moins l'un des parents ou tuteurs légaux ou une autre personne adulte assumant pleinement la responsabilité du mineur. Si une réservation comprend des mineurs ou des personnes handicapées ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur, le voyage est soumis au formulaire de consentement et d'autorisation ainsi qu'à un formulaire de déclaration d'accompagnement téléchargeable sur [www.celestyalcruises.com](http://www.celestyalcruises.com) au moment de la réservation et devant être signé avant l'embarquement sur le navire, assumant ainsi la responsabilité du ou des mineurs. Si la réservation du client comprend des mineurs ou des personnes handicapées ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur, le client doit télécharger et remplir les formulaires correspondants et les envoyer par e-mail à [info@celestyalcruises.com](mailto:info@celestyalcruises.com).

**Pour toutes les compagnies de navigation :** la compagnie de navigation ne peut pas garantir les soins médicaux nécessaires aux enfants de moins de 6 mois ou d'un an, selon la zone de voyage. Ceux-ci ne pourront donc pas prendre part au voyage. Pour les personnes souffrant d'un handicap et les femmes enceintes, veuillez vous référer au point 3.5 des présentes conditions de voyage.

8.3 ICO peut résilier le contrat de voyage en cas d'actes délictueux de la part des voyageurs, en particulier en cas de non-respect des interdictions spécifiques à certains pays concernant les armes, la possession de drogues et les actes de violence.

8.4 Si, à la discrétion des conseillers médicaux d'ICO, l'état mental ou physique d'un voyageur ne permet pas de voyager ou de poursuivre le voyage parce que cette personne est incapable de voyager ou représente un danger pour elle-même ou pour des tiers, la poursuite du transport peut être refusée ou le voyage de vacances de cette personne peut être interrompu. Dans ces cas, ICO n'assume pas les frais supplémentaires en résultant. Il en va de même si cette personne n'est pas accompagnée de l'accompagnateur requis conformément au point 3.5.

8.5 La responsabilité du navire et de l'équipage incombe au capitaine dans le cadre des croisières. Il a seul le pouvoir de décision en ce qui concerne le commandement du navire, la garantie de la sécurité et le respect du règlement de bord et, à ce titre, il est habilité à débarquer un voyageur sans dédommagement. Ce pouvoir s'applique également si, selon le jugement du capitaine, l'une des situations décrites aux points 3.5 et 8.2 s'applique.

8.6 ICO peut résilier le contrat de voyage à forfait sans respecter de délais si les personnes qui s'inscrivent ont effectué leur réservation en donnant de fausses informations concernant leur personne, leur adresse et/ou leur pièce d'identité.

8.7 Dans la mesure où les personnes qui s'inscrivent et/ou les voyageurs manquent à leur obligation contractuelle de transmettre à ICO, avant le début du voyage, les données de passeport requises pour qu'elles soient transmises aux autorités d'immigration correspondantes, ICO n'est pas responsable de l'obtention et de la réception en temps voulu des visas ou autres documents de voyage nécessaires, si les personnes qui s'inscrivent ont chargé ICO de s'en occuper, à moins qu'ICO n'ait manqué à ses obligations. Dans ces cas, ICO est en droit de refuser le transport ou la poursuite du transport des voyageurs sans obligation de compensation et de facturer des frais d'annulation conformément au point 9.2.

8.8 Si pour les raisons mentionnées ci-dessus, un contrat de voyage à forfait est annulé par ICO et qu'un refus d'embarquement est signifié, ICO maintient son droit sur le prix du voyage. ICO peut toutefois déduire la valeur des dépenses économisées et les bénéfices réalisés pour les prestations dont le voyageur n'a pas bénéficié du fait de la résiliation intervenue. ICO n'est pas responsable des coûts supplémentaires éventuels en résultant pour le voyageur. En particulier, les coûts supplémentaires relatifs au retour à leur domicile incombent aux voyageurs. Les personnes qui s'inscrivent doivent vérifier si une assurance maladie supplémentaire est nécessaire. Il est recommandé de souscrire une assurance couvrant les frais d'assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

## 9. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LES VOYAGEURS AVANT LE DÉBUT DU VOYAGE (ANNULATION) ET FRAIS D'ANNULATION

9.1 Les personnes qui s'inscrivent peuvent annuler le voyage à tout moment avant le départ du voyage et annoncer également l'annulation du voyage pour les voyageurs inscrits avec elles. Cette annulation est alors valable uniquement pour les prestations du contrat de voyage à forfait, y compris les prestations supplémentaires comprises dans le contrat ou pour les prestations réservées séparément dans la mesure où celles-ci font partie intégrante du contrat de voyage à forfait ou sont liées au contrat de voyage à forfait, p. ex. pour les voyages en amont ou en aval effectués par des intermédiaires. Si l'annulation concerne uniquement le contrat de voyage à forfait, et par conséquent nullement les prestations de voyage proposées par des tiers, les personnes qui s'inscrivent doivent le préciser et le déclarer expressément. Pour des raisons de preuve, l'annulation doit en principe être effectuée par écrit. Les personnes qui s'inscrivent sont tenues de renvoyer les documents de voyage qu'elles ont déjà reçus. La non-présentation à un voyage est considérée comme une annulation. La date de réception de la déclaration d'annulation par ICO est déterminante pour le moment de l'annulation si le voyage a été réservé directement auprès d'ICO. Si la réservation du voyage et la mise en place des autres prestations ont été effectuées par l'intermédiaire d'une agence de voyage, il suffit de remettre la déclaration d'annulation à cette dernière ; dans le cas contraire, l'annulation doit être effectuée séparément. La déclaration d'annulation doit être envoyée pendant les heures d'ouverture habituelles d'ICO (du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00).

9.2 ICO est en droit de demander une indemnisation raisonnable, en tenant compte des dépenses non exposées et des éventuels bénéfices réalisés du fait de l'utilisation alternative des prestations de voyage annulées. Au lieu de réclamer des dépenses dûment justifiées, ICO a le droit de demander paiement de frais forfaitaires d'annulation (à condition qu'aucun des participants au voyage n'ait été remplacé) calculés pour chaque participant n'ayant pas pris part au voyage comme suit.

**En cas d'annulation :** Nos prestataires facturent diverses indemnités d'annulation. ICO les transmet de manière transparente (voir tableau). Le prix de la croisière comprend les frais de port et les taxes.

<b>Cunard Line</b>	Jusqu'à 66 jours Au moins avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	65-38 jours avant le départ	37-25 jours avant le départ	24-9 jours avant le départ	from 8 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
	20%	100.-	35%	60%	85%	90%	95%
<b>Smart price &amp; special offers</b>	25%	100.-	35%	60%	85%	90%	95%
<b>P&amp;O Cruises</b>	Jusqu'à 91 jours Au moins avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	90-57 jours avant le départ	56-42 jours avant le départ	41-16 jours avant le départ	15-6 jours avant le départ	À partir de 5 jours et en cas de non-présentation au voyage (no show)
	20%	100.-	50%	60%	75%	90%	95%
<b>Saver</b>			Jusqu'à 57 jours Au moins avant le départ	56-16 jours avant le départ		ab 15 jours avant le départ	
			50%	75%		95%	
<b>Princess Cruises</b>	Jusqu'à 60 jours Au moins avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	59-45 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	44-15 jours avant le départ	14-8 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
	20%	100.-	30%	100.-	60%	80%	95% (Suisse 100%)
<b>Princess Deal</b>	Jusqu'à 45 jours Au moins avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.					
	30%	100.-			60%	80%	95% (Suisse 100%)

Carnival Cruise Line	Jusqu'à 76 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	75-56 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.		55-30 jours avant le départ	29-15 jours avant le départ	14-1 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
				DBL	SGL				
Croisières de 2 et 3 nuits	20%	100.-	20%	150.-	300.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Croisières de 4 et 5 nuits	20%	100.-	20%	200.-	400.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Croisières de 6 à 9 nuits	Jusqu'à 91 jours avant le départ 20%	100.-	90-56 jours avant le départ 20%	300.-	600.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Pour les croisières de 10 nuits et plus et Alaska, Australie et Europe	20%	100.-	20%	450.-	900.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Early Saver et tarifs avec conditions d'annulation spéciale			Jusqu'à 56 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.		55-30 jours avant le départ	29-15 jours avant le départ	14-1 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
				DBL	SGL				
Croisières de 2 et 3 nuits			20%	150.-	300.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Croisières de 4 et 5 nuits			20%	200.-	400.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Croisières de 6 à 9 nuits			20%	300.-	600.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)
Pour les croisières de 10 nuits et plus et Alaska, Australie et Europe			20%	500.-	1000.-	60%*	80%*	90%	95% (Suisse 100%)

### Holland America Line

Pour les voyages Grand World et Grand Voyages, ainsi que pour toute partie des voyages Grand World ou Grand Voyages :

120 - 91 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	90-76 jours avant le départ	75 jours ou moins avant le départ
20%	100.-	60%	90%

Pour tous les voyages à destination de l'Asie, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande, de l'Amérique du Sud et de l'Antarctique, tous les voyages transatlantiques européens (30 jours ou plus, y compris les voyages partiels) ; ainsi que tous les voyages « Holiday », les voyages « EXC in depth », les voyages « Amazon-Explorer » et les voyages « Inca Empires » :

Jusqu'à 74 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	73-43 jours avant le départ	42-22 jours avant le départ	21 jours ou moins avant le départ
20%	100.-	50%	75%	90%

Pour tous les voyages « Alaska » et « Land+Sea », les voyages à destination du Canada, de la Nouvelle-Angleterre, des Caraïbes et de l'Europe (ces derniers excluant les voyages de 30 jours ou plus, y compris les circuits partiels), tous les voyages à destination d'Hawaï (27 jours ou moins), du Mexique ou du canal de Panama, ainsi que les voyages à destination des côtes du Pacifique et les voyages à destination du Nord-Ouest Pacifique :

Jusqu'à 46 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	45-29 jours avant le départ	28-16 jours avant le départ	15 jours ou moins avant le départ
20%	100.-	50%	75%	90%

Seabourn Cruise Line	Jusqu'à 50 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	49-30 jours avant le départ	29-22 jours avant le départ	21-15 jours avant le départ	14-1 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
	Montant de l'acompte sur le prix du voyage	100.-	30%	40%	60%	80%	95%

Celestyal Cruises	Jusqu'à 90 jours avant le départ	89-60 jours avant le départ	Au moins € p.cabin	59-40 jours avant le départ	Au moins € p.cabin	39-20 jours avant le départ	19-0 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
Jusqu'à 7 nuits	100.- CHF/€ p.cabin	20%	350.- (Suite 550.-)	55%	350.- (Suite 550.-)	90%	95%	95%
À partir de 8 nuits	100.- CHF/€ p.cabin	20%	550.-	55%	550.-	90%	95%	95%

Scenic Luxury Cruises & Tours et Emerald Cruises	Jusqu'à 160 jours avant le départ	159 - 60 jours avant le départ	59 - 40 jours avant le départ	39 - 29 jours avant le départ	28 - 19 jours avant le départ	18. jours ou moins avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show), annulation le jour du départ et en cas d'annulation ultérieure
	20 % du prix du voyage	25 % du prix du voyage	35 % du prix du voyage	45 % du prix du voyage	65 % du prix du voyage	85 % du prix du voyage	95 % du prix du voyage

Swan Hellenic	Jusqu'à 125 jours avant le départ	Au moins CHF/ € p.p.	124-95 jours avant le départ	94-66 jours avant le départ	65 jours avant le départ	En cas de non-présentation au voyage (no show)
	Montant de l'acompte sur le prix du voyage	350.-	25%	75%	95%	95% (Suisse 100%)

*\*Échelonnement des annulations ou montant d'annulation fixe du deuxième délai, le plus élevé étant retenu.*

En cas de réservation à des prix promotionnels, des forfaits d'annulation différents peuvent s'appliquer en fonction de l'offre concernée. ICO informe l'inscrivant des conditions divergentes et lui remet les conditions de voyage particulières applicables aux prix de l'offre avant la conclusion du contrat de voyage à forfait. Les pénalités en % sont calculées en fonction du prix de la croisière

Les assurances voyage souscrites via ICO sont toujours dues dans leur intégralité. Pour les réservations avec des voyages en amont ou en aval, les conditions d'annulation des vols sont celles de la compagnie aérienne. Celles-ci peuvent s'élever jusqu'à 100 %. ICO s'efforcera de réduire au minimum les frais d'annulation des vols et de rembourser au moins les taxes et les frais de réservation aux personnes qui s'inscrivent. Pour les autres éléments des voyages en amont ou en aval, voici ce qui s'applique :

Jusqu'à 50 jours avant le départ : 50 %

49e-30e jour avant le départ : 60 %

À partir du 29e jour avant le départ : 80 %

En cas de non-présentation au voyage réservé (no show) : 95 % (Suisse 100%)

Il appartient aux personnes qui s'inscrivent de prouver à ICO qu'il n'y a pas eu de dommage ou que le dommage est moins important que ce qui a été invoqué. ICO est en droit d'exiger une indemnisation calculée de manière concrète, en divergeant de l'indemnisation prévue, à condition que celle-ci soit chiffrée et justifiée.

9.3 En cas de réservation à des prix promotionnels, des forfaits d'indemnisation différents de ceux mentionnés au point 9.2 peuvent s'appliquer en fonction de l'offre concernée. ICO informe les personnes qui s'inscrivent des conditions divergentes et leur remet, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, les conditions de voyage particulières applicables aux prix de l'offre.

9.4 Il est fortement recommandé de souscrire une assurance d'annulation de voyage.

9.5 Si une ou plusieurs personnes d'une multicabine (deux personnes ou plus) ne veulent plus prendre part au voyage (annulation), la multicabine entière doit être annulée et une nouvelle réservation doit être effectuée pour les voyageurs restants. ICO prendra en compte les prestations de voyage réservées initialement ainsi que les frais éventuels qui n'ont pas été exposés.

## **10. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES**

10.1 Si, avant le début du voyage, ICO se trouve dans l'impossibilité d'assurer le voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables qui n'étaient pas prévisibles au moment de la conclusion du contrat, les personnes qui s'inscrivent, mais également ICO, peuvent résilier le contrat. ICO doit déclarer la résiliation immédiatement après avoir pris connaissance du motif de la résiliation. Il appartient aux personnes résiliant le contrat de démontrer et de prouver l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables.

10.2 Si des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ICO perd tout droit de réclamer le prix du voyage. ICO est tenue de rembourser le prix du voyage déjà payé au moment de la résiliation, conformément aux délais légaux, après la résiliation.

10.3 Si des circonstances exceptionnelles et inévitables devaient se produire, ICO a le devoir d'informer les voyageurs des risques qu'ils encourent objectivement. ICO a également le devoir de fournir des renseignements et des informations afin que les personnes qui s'inscrivent puissent examiner elles-mêmes la possibilité d'une résiliation.

## **11. GARANTIE (COMPENSATION, RÉDUCTION ET RÉSILIATION) ET PRESCRIPTION**

11.1 Si le voyage n'est pas effectué ou n'est pas conforme au contrat, les participants au voyage peuvent demander une compensation. ICO a le droit de rejeter cette demande si elle est impossible ou qu'elle implique une dépense disproportionnée.

11.2 Les personnes qui s'inscrivent ont le droit de résilier le contrat dans les conditions de la législation applicable si le voyage présente un défaut significatif et si ICO ne fournit pas de compensation dans un délai convenable donné par les voyageurs. La demande de compensation doit être adressée à la réception à bord du navire. Si la réservation comprend des transferts, des vols ou des hôtels en plus de la croisière et si ICO est le voyageur pour ces prestations et pas seulement l'intermédiaire (cf. point 4.3), en cas d'un défaut significatif du voyage causé par un défaut de ces services, la demande de compensation doit être adressée au prestataire de services sur site ou à ICO. Pour des raisons de preuve, il est recommandé d'effectuer une déclaration de résiliation par écrit. ICO est en droit de fournir une prestation de remplacement raisonnable de qualité égale ou supérieure en compensation.

11.3 Les réclamations concernant des prestations de voyage non conformes au contrat (art. 651i à 651n du Code civil allemand, BGB ou code civil suisse PRG) doivent être effectuées immédiatement sur place. Le délai de prescription est de deux ans à compter de la fin du voyage, et les réclamations concernant des actes non autorisés sont prescrites dans un délai de trois ans. Le début du délai de prescription est régi par les dispositions légales. Les guides touristiques, les agences de voyage et les différents prestataires de services ne sont pas autorisés à reconnaître les réclamations des voyageurs à l'encontre d'ICO, quel qu'en soit le motif juridique.

## **12. TRANSFERT DE CONTRAT/FACTURATION DE DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES/PRESTATIONS NON UTILISÉES**

12.1 Si une personne de remplacement est désignée, ICO peut facturer des frais administratifs supplémentaires réels, vérifiés et raisonnables, y compris des frais supplémentaires imputés aux fournisseurs de prestations concernés (avion, hôtel), qui en découlent également dans des cas individuels. Pour les changements de nom, ICO est en droit de facturer des frais de traitement de 50,- euros / CHF p.p. Les personnes qui s'inscrivent doivent désigner un remplaçant sur un support de données durable et au plus

tard quatorze jours avant le début du voyage. Si une telle modification est nécessaire après cette date, le voyage doit être annulé. Les pénalités contractuelles prévues au point 9.2 s'appliquent. ICO est en droit de s'opposer à la participation du tiers au voyage si celui-ci ne remplit pas les exigences contractuelles y relatives. Si un tiers intègre le contrat de voyage à forfait, lui et les personnes qui s'inscrivent sont tenus de verser ensemble à ICO le prix du voyage et les frais supplémentaires occasionnés par cette intégration.

12.2 Après la conclusion du contrat, les personnes qui s'inscrivent n'ont pas le droit de modifier la date de voyage, le navire, le début du voyage (vol), l'hébergement ni les moyens de transport (p. ex. changement de catégorie de cabine, changement de départ, etc.). En général, le changement de réservation pour un autre voyage est traité comme une annulation et une nouvelle réservation. Si les personnes qui s'inscrivent souhaitent changer de voyage, elles doivent demander à ICO s'il est possible d'accéder à leur demande. Des changements de réservation sont éventuellement possibles si aucune offre spéciale (p. ex. réservation anticipée, dernière minute) n'a été réservée et si le changement de réservation porte sur un voyage qui commence dans les douze mois (six mois pour les « voyages autour du monde » et leurs segments) à compter du début du voyage initial. Les changements de réservation ne peuvent être effectués que dans les délais impartis par la compagnie de navigation (avant le départ, voir point 9.2) et ne sont autorisés qu'une seule fois. ICO facturera des frais de dossier de 50 euros/CHF p.p. pour le changement de réservation, plus d'éventuels frais supplémentaires de la part de la compagnie aérienne et/ou des hôtels. Les changements qui interviendraient après le délai de changement de réservation gratuit, voir disposition de la compagnie de navigation, ainsi que les modifications visant à réduire le prix ne sont possibles qu'après résiliation préalable du contrat de voyage à forfait. Les frais d'annulation s'appliquent alors (voir point 9.2).

12.3 Si les personnes qui s'inscrivent n'utilisent pas certaines prestations de voyage qui ont été proposées en bonne et due forme pour des raisons qui leur sont imputables (p. ex. en raison d'un retour anticipé ou d'autres raisons impératives), elles n'ont pas droit à un remboursement proportionnel du prix du voyage. ICO s'efforcera d'obtenir le remboursement des frais économisés par le prestataire de services. Cette obligation ne s'applique pas s'il s'agit de prestations tout à fait insignifiantes ou si des dispositions légales ou administratives s'opposent à un remboursement.

### 13. DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE SOINS, DE PASSEPORTS, DE VISAS ET DE SANTÉ

13.1 Avant la conclusion du contrat, ICO informera les personnes qui s'inscrivent des dispositions du pays de destination en matière de passeports, de visas et de santé, y compris des délais approximatifs pour l'obtention des visas, ainsi que de leurs éventuelles modifications avant le début du voyage. Si le voyageur ou l'agence de voyages remplit son devoir d'information conformément à ses obligations, les personnes qui s'inscrivent doivent faire en sorte de remplir les conditions requises pour le voyage. ICO part ici du principe que les voyageurs sont des citoyens de l'UE ou des citoyens suisses.

13.2 Par exemple, si des difficultés surviennent parce que les conditions personnelles requises pour le voyage ne sont pas remplies et que cet état de fait est imputable au comportement des personnes qui s'inscrivent, ces dernières ne peuvent pas se rétracter sans avoir à payer de frais ni utiliser certaines prestations de voyage sans conséquences. Dans ces cas, les dispositions des articles 9.1 à 9.5 s'appliquent. Les personnes qui s'inscrivent et les voyageurs inscrits sont tenus de se procurer et d'emporter les documents de voyage requis par les autorités, de procéder aux éventuelles vaccinations nécessaires et de respecter les prescriptions en matière de douane et de devises. Les inconvénients découlant du non-respect de ces règles, p. ex. le paiement d'indemnités de résiliation, sont à leur charge.

13.3 Le règlement de l'UE concernant l'information des passagers sur l'identité du transporteur aérien effectif (EuVO 2111/05) oblige ICO à informer les voyageurs de l'identité de la ou des compagnies aériennes chargées de tous les vols à effectuer dans le cadre du voyage réservé lors de la réservation. Si la compagnie aérienne n'est pas encore confirmée lors de la réservation, ICO est tenue d'informer les voyageurs de la ou des compagnies aériennes susceptibles d'effectuer le vol. Dès qu'ICO sera informée de la compagnie assurant le vol, elle en informera les voyageurs. Si la compagnie aérienne indiquée aux voyageurs comme transporteur effectif change, ICO doit informer les voyageurs de ce changement. La liste des compagnies aériennes avec lesquelles la législation européenne n'autorise pas de transport, est disponible sur le site Web [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de) et [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr).

### 14. RESPONSABILITÉ

14.1 En qualité de professionnel du voyage en bonne et due forme, ICO assume la responsabilité d'une préparation consciencieuse des voyages, de la sélection rigoureuse et du suivi des prestataires de services, de l'exactitude des descriptions de toutes les prestations d'appels d'offres respectives de voyage spécifiés et de la fourniture adéquate des prestations de voyage sous contrat, en tenant compte des règlements en vigueur des destinations et lieux visités.

14.2 Une responsabilité d'ICO pour les dommages et intérêts eu égard à des réclamations autres que celles inhérentes à des dommages physiques et qui n'ont pas été provoqués par un e faute de sa part est limitée à hauteur du triple du prix du voyage, conformément à l'art. 651p du Code civil allemand (BGB) ou deux fois le prix du voyage conformément à la loi suisse. Cette limitation de responsabilité s'applique par personne et par voyage.

14.3 a) Si ICO agit en tant que transporteur contractuel, la responsabilité de l'organisateur est régie par la réglementation sur le transport aérien en vigueur, la Convention de Varsovie dans la version en vigueur et applicable de La Haye ou les accords de Montréal.

b) Si ICO agit en tant que compagnie de navigation contractuelle, les accords internationaux spéciaux applicables ou les dispositions du droit national fondées sur de tels accords s'appliquent également.

c) ICO n'est pas responsable des dommages ni des pertes de matériel de voyage dus au vol ou à toute autre perte survenue à l'extérieur du navire. Ceci ne s'applique pas si le dommage est imputable à un comportement intentionnel ou à une négligence grave d'ICO. Pour les dommages ou la perte des bagages de cabine, ICO est responsable conformément aux dispositions légales.

