



Conditions générales

1. REGLEMENTATION APPLICABLE.

Le contrat relatif aux croisières touristiques est régi par les présentes dispositions, ainsi que par les conditions énoncées le cas échéant dans les dépliants, brochures, catalogues et fascicules illustrés fournis au passager. Ledit contrat sera régi en outre par le Décret législatif n° 111 du 17.3.95 et par la Convention d'Athènes du 13.12.74, telle qu'amendée par le Protocole de Londres du 19.11.76. Tout élément qui n'est pas régi expressément par ce contrat et par la réglementation visée ci-avant relève du Code Italien de la Navigation concernant le transport des personnes. Chaque clause des présentes conditions générales devra être considérée indépendamment des autres; si une clause ou un paragraphe est partiellement ou totalement entaché de nullité, cette nullité n'entraîne pas la nullité des autres clauses ou paragraphes des présentes conditions générales de contrat.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

La demande de réservation devra être rédigée au moyen du formulaire approprié, dûment complété et signé par le passager. L'acceptation des réservations dépend de la disponibilité des places et n'est définitive - c.-à-d. avec conclusion du contrat - qu'au moment de la confirmation par l'Organisateur. L'Agence de voyage, titulaire d'une licence en règle, agit en qualité de mandataire du passager; selon les termes de l'art 8 du Décret législatif 111/95, elle ne sera autorisée à délivrer copie du contrat qu'à partir du moment où elle sera en possession de la confirmation de l'Organisateur visée au paragraphe précédent. L'Organisateur fournira au passager les indications relatives à la croisière qui ne figurent pas dans les documents du contrat, dans les brochures ou dans tous autres moyens de communication, conformément aux dispositions du Décret législatif 111/95. Il procédera à cette communication dans un délai raisonnable avant le départ.

3. PAIEMENTS

Un acompte de 15% sera versé à la conclusion du contrat; son montant sera calculé sur le prix total du voyage et comprendra la taxe d'inscription lorsque celle-ci est due. Le solde devra être acquitté au moins 30 jours avant le départ. Pour les contrats conclus après l'échéance visée ci-dessus, le montant global devra être acquitté en un seul versement lors de la conclusion du contrat. Les paiements effectués par l'intermédiaire de l'Agence de voyage ne seront considérés comme définitifs qu'au moment où les sommes seront effectivement parvenues à l'Organisateur. Le non-paiement dans les termes et dans les délais indiqués plus haut entraînera la résiliation du contrat, conformément à la clause d'annulation expresse qu'il contient, ce qui aura pour conséquence l'annulation légale du contrat et le paiement de frais afférents aux dommages subis par l'Organisateur. Le billet de transport, qui donne droit à accéder au navire, sera délivré au passager après paiement intégral du prix.

4. MODIFICATION DU VOYAGE

Les prix figurant dans le contrat pourront faire l'objet de modifications jusqu'au 20ème jour précédant la date fixée pour le départ et

uniquement par suite de changements affectant:

- * les coûts de transport, y compris le coût du carburant;
- * les droits et taxes sur certains types de services touristiques, tels que: impôts, taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports;
- * les taux de change appliqués au programme touristique en question. Pour ces modifications, il conviendra de se référer aux cours de change et au coût des services en vigueur à la date de publication du programme. Si, avant le départ, l'Organisateur est contraint de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, y compris le prix, il en informera immédiatement le passager. A cet égard, sera considérée comme significative une modification du prix supérieure ou égale à 10%, c'est-à-dire toute modification portant sur des éléments considérés comme fondamentaux pour le bon déroulement de la croisière dans son ensemble. Le passager informé d'une quelconque modification d'un élément essentiel au bon déroulement de la croisière et entraînant une augmentation de plus de 10% du prix initial, sera en droit de résilier le contrat sans paiement d'aucune sorte, ou bien d'accepter la modification, qui deviendra partie intégrante du contrat, ce dernier reprenant une description détaillée de ces variations et de leur incidence sur le prix. Le passager devra communiquer sa décision par écrit à l'Organisateur (éventuellement par l'intermédiaire de l'Agence de voyage) dans les 2 jours ouvrables suivant la communication de la modification. Passé ce délai, la modification sera considérée comme acceptée. Si après le départ, l'Organisateur ne peut pas fournir une partie essentielle des services prévus par le contrat, il proposera des solutions alternatives, compatibles avec les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix à charge du passager. Si les prestations fournies ont une valeur sensiblement inférieure aux prestations initialement prévues, il remboursera le passager dans les limites de cette différence. Dans le cas où il s'avérerait impossible de trouver des solutions alternatives, ou si le passager refuse la solution proposée par l'Organisateur pour des motifs sérieux, justifiés et fondés, l'Organisateur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent à celui prévu initialement, afin de revenir au point de départ ou de se rendre en un lieu convenu, à condition que cette solution soit objectivement indispensable. L'Organisateur remboursera au passager la valeur des prestations non fournies, à l'exception des frais réellement pris en charge par l'Organisateur. L'Organisateur a la possibilité de remplacer le navire prévu par un autre présentant les mêmes caractéristiques, au cas où cela s'avérerait nécessaire pour des raisons techniques ou opérationnelles ou pour tout autre motif fondé. L'exercice de cette faculté n'implique pas la "modification du voyage", selon la présente clause et pour les effets de celle-ci. De plus, l'Organisateur (et pour son compte, le Commandant du navire) peut modifier l'itinéraire de la croisière pour cause de force majeure ou pour des raisons ayant trait à la sécurité du navire et de la navigation. L'exercice de cette faculté n'implique pas la "modification du voyage" selon la présente clause et pour les effets de celle-ci.

5. ANNULATION PAR LA CLIENTÈLE

5.1 Le passager peut renoncer au contrat, sans rien verser, seulement dans le cas où le transporteur lui communique (par l'intermédiaire de l'agence) la modification significative d'un élément essentiel, conformément à l'article 4 ci-dessus. Dans ce cas, s'il décide de

renoncer, il a droit soit à bénéficier d'une autre croisière, soit à être remboursé de la somme qu'il avait déjà versée au moment de la résiliation. La croisière dont le passager déciderait de bénéficier devra avoir une valeur équivalente ou supérieure (mais sans supplément de prix) à celui qui était prévu à l'origine. Si le transporteur n'est pas en mesure de proposer une croisière d'une valeur équivalente ou supérieure, le passager a le droit d'être remboursé de la différence.

5.2 En cas d'annulation de la croisière par le passager pour des raisons différentes de celles citées dans le paragraphe précédent cet article, les pénalités suivantes seront appliquées :

- une somme de CHF 40.- par passager pour la gestion administrative du dossier en cas d'annulation ayant lieu plus de 60 jours avant la date du départ ;
- 10% du prix du paquet si l'annulation a lieu 59-46 jours avant la date du départ ;
- 25% du prix du paquet si l'annulation a lieu 45-16 jours avant la date du départ ;
- 50% du prix du paquet si l'annulation a lieu 15-11 jours avant la date du départ ;
- 75% du prix du paquet si l'annulation a lieu 10-6 jours avant la date du départ.

Le passager qui annule dans les cinq jours précédant le départ ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou bien abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans sa totalité. S'il s'agit d'une annulation d'un passager dans une cabine double, triple ou quadruple les frais d'annulation se calculent à 100 % sur la personne qui annule.

6. REMPLACEMENTS

Le passager qui renonce au voyage peut céder son voyage à une autre personne, à condition: a) que l'Organisateur en soit informé par écrit dans les 4 jours ouvrables précédant la date fixée pour le départ, cette communication étant accompagnée des renseignements d'ordre général relatifs au bénéficiaire; b) que les éléments liés aux passeports, visas, certificats de santé, à l'hébergement à l'hôtel, ou aux services de transport ne fassent en aucune manière obstacle au bon déroulement de la croisière pour un passager différent du consommateur cédant; c) que le bénéficiaire de la cession du voyage rembourse à l'Organisateur tous débours consentis en vue de procéder au remplacement dans la mesure où elles lui ont été notifiées à l'acte de la communication de la cession. Le passager cédant devra dans tous les cas payer la seule taxe d'inscription, lorsqu'elle est due. Il sera en outre débiteur solidaire avec le bénéficiaire du solde du prix ainsi que des montants visés sous l'alinéa c) du présent article. Le titre de transport est transférable seulement en cas de remplacement dans le contrat, conformément aux alinéas précédents de la présente clause.

7. NON-EXECUTION

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

8. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

Le passager devra se munir d'un passeport individuel ou de tout autre document accepté dans tous les pays situés sur l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats de santé qui seraient éventuellement requis. Il devra en outre respecter les règles de prudence et de diligence, et toutes les dispositions imposées par l'Organisateur, ainsi que les règlements et les dispositions administratives ou législatives relatives au voyage. Le passager répondra de tous les dommages subis par l'Organisateur suite au non-respect des obligations susvisées. En particulier, le passager répondra de tout dommage occasionné au navire ou à ses décorations et équipements, des dommages causés à d'autres passagers ou à des tiers, ainsi que de tous frais et amendes imposés à l'Organisateur de son chef par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres des pays visités pendant la croisière. En vertu du dernier paragraphe de la clause 12 des présentes conditions générales, le passager est tenu de fournir à l'Organisateur tous documents, informations et éléments en sa possession qui pourraient s'avérer utiles à l'exercice du droit de subrogation de ce dernier vis-à-vis des tiers responsables des dommages qu'il aurait subis. Il sera en outre responsable envers l'Organisateur de tout préjudice affectant le droit de subrogation. Il est interdit au passager d'apporter à bord des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses sans le consentement écrit de l'Organisateur. Bébés jusqu'à l'âge de 6 mois (au début de voyage) ne sont pas permit à bord. Cette limite d'âge est augmentée à 12 mois pour les croisières de 15 jours ou plus. Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à effectuer une croisière si elles sont enceintes de moins de 24 semaines révolues au jour de la fin de la croisière. En conséquence, toutes les femmes enceintes sont tenues de produire, lors de l'embarquement à bord du navire, un certificat médical attestant leur aptitude à prendre part à la croisière jusqu'à la fin de celle-ci et stipulant la date prévue de l'accouchement. Costa ne pourra, en aucune manière, être tenu responsable envers la passagère en cas de problème ou d'incident ayant trait à son état de grossesse, survenu pendant ou après la croisière.

9. PRÉROGATIVES DU COMMANDANT

Le Commandant du navire est pleinement habilité à naviguer sans pilote, à remorquer et assister d'autres bâtiments en toute circonstance, à s'écarter du cap ordinaire, à mouiller en tout port (qu'il soit ou non situé sur l'itinéraire du navire), et à transborder le passager et son bagage sur un autre navire pour poursuivre le voyage. L'Organisateur (et pour son compte, le Commandant du navire) est habilité à refuser l'embarquement à quiconque se trouvant, à sa seule discrétion, dans des conditions de santé qui ne lui permettent pas de participer à la croisière. Par ailleurs, l'Organisateur (et pour lui le Commandant du bateau), est habilité à débarquer pendant la croisière, dans tout port d'escale, le passager dont l'état de santé ne lui permet pas de poursuivre la croisière ou qui peut présenter un quelconque danger ou une quelconque gêne pour les autres passagers. Le passager est assujéti aux pouvoirs disciplinaires du Commandant du navire pour tout ce qui a trait à la sécurité du navire et de la navigation. L'Organisateur et le Commandant du navire sont habilités à exécuter tout ordre et toute directive formulés par les gouvernements et les autorités compétentes des Etats, ou par

les sujets qui agissent ou déclarent agir pour compte ou avec le consentement desdits gouvernements ou autorités, ou par tout autre sujet qui, conformément aux conditions des assurances couvrant les risques du navire, a le droit de formuler de tels ordres ou directives. Tous actes ou omissions relevant de la responsabilité de l'Organisateur ou du Commandant, en exécution ou en conséquence de ces ordres ou directives, ne seront pas considérés comme entraînant une violation du contrat. Le débarquement des passagers et des bagages, conformément à de tels ordres ou directives, décharge l'Organisateur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

10. GAGE ET RÉTENTION

L'Organisateur a droit de rétention et de gage sur les bagages et sur les autres biens des passagers en cas de non-paiement de l'intégralité du prix du voyage et pour toutes autres créances sur le passager découlant du présent contrat. En conséquence, pour toute somme non payée par le passager à quelque titre que ce soit, l'Organisateur est habilité à faire vendre les bagages et autres biens du passager, si nécessaire même par des médiateurs publics, sans autorisation judiciaire préalable, jusqu'à concurrence de la somme due.

11. LOGEMENT A BORD

L'Organisateur a faculté d'attribuer au passager une cabine différente de celle prévue, pour autant qu'elle présente des caractéristiques similaires. Lorsqu'un hébergement à l'hôtel est prévu dans le cadre de la croisière et en l'absence de classification officielle reconnue par les autorités publiques compétentes des pays membres de l'U.E. concernés par lesdits services, ladite classification relève de la responsabilité de l'Organisateur sur la base de ses propres critères d'évaluation des normes de qualité.

12. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR

L'Organisateur répond des dommages subis par le passager suite à la non-exécution totale ou partielle des prestations prévues par le contrat, que celles-ci soient assurées par lui ou par des fournisseurs des services, sauf s'il est à même de prouver que les dommages subis sont directement ou indirectement imputables au passager (y compris suite aux initiatives qu'il aurait prises de façon souveraine dans le cadre de l'exécution des services), ou qu'ils soient étrangers à la prestations des services prévus dans le contrat et aient été fortuits, ou résultaient d'un cas de force majeure, ou de circonstances que l'Organisateur lui-même ne pouvait raisonnablement ni prévoir, ni résoudre. Tous droits, responsabilités et exceptions pouvant être invoqués par l'Organisateur dans le cas du présent contrat s'étendent à toutes les personnes considérées comme ses employés, préposés, auxiliaires, agents, sous-contractants ou collaborateurs à tous titres. L'Organisateur n'est pas responsable à l'égard du passager de la non-exécution par l'Agence de voyage ou par les autres intermédiaires intervenus dans la conclusion du contrat, des obligations à charge de ces derniers. L'Organisateur qui a remboursé le passager est subrogé dans les droits et actions de ce dernier vis-à-vis des tiers responsables.

13. LIMITES DU REMBOURSEMENT

Le remboursement dû à l'Organisateur ne peut en aucun cas être supérieur à l'indemnité prévue par les conventions internationales régissant les prestations dont la non-exécution est à l'origine de la

responsabilité, tant au niveau contractuel que sur le plan extra-contractuel; parmi ces conventions, est d'application la Convention d'Athènes du 13.12.74 telle qu'amendée par le Protocole de Londres du 19.11.76, ou la Convention de Bruxelles du 23.4.70 (CCV). En cas d'amendements au texte original des conventions précitées ou dans le cas où d'autres normes internationales visant l'offre touristique entrent en vigueur, les limites d'indemnisation prévues par le Droit au moment de la vérification des dommages seront alors d'application.

14. GARDE DES VALEURS

Il est mis à la disposition des passagers sur le navire un service de cassettes de sécurité. L'Organisateur n'assume aucune responsabilité concernant les devises, documents, titres, bijoux et objets précieux qui ne seraient pas placés dans de telles cassettes.

15. OBLIGATION D'ASSISTANCE

L'obligation d'assistance de l'Organisateur vis-à-vis du passager est limitée à l'exécution diligente des prestations décrites dans le contrat et des obligations tombant sous sa responsabilité de par la loi.

16. RÉCLAMATIONS ET DÉNONCIATIONS

Dans le cas où l'organisation ou la réalisation de la croisière présente des défaillances graves, il incombera au passager d'introduire une réclamation écrite à l'Organisateur dès le moment où il aura constaté les défaillances en question, ou dans les 10 jours qui suivent la date prévue pour le retour dans la localité de départ s'il n'a pu les constater avant. L'Organisateur examinera rapidement et en toute bonne foi les réclamations présentées et veillera à trouver rapidement une solution équitable. Cette solution pourra prendre la forme d'un arrangement à l'amiable.

17. ASSURANCE COUVRANT LES DÉPENSES D'ANNULATION ET DE RAPATRIEMENT

Il est possible (et même recommandé) de contracter, avant le départ, des assurances spéciales qui couvriront les éventuelles dépenses consécutives à l'annulation du programme touristique ou à des accidents, ainsi que les bagages, si ces assurances ne sont pas comprises dans le prix. Il sera en outre possible de conclure un contrat d'assistance qui couvre les dépenses de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

18. FONDS DE GARANTIE

Il a été créé auprès de la Présidence du Conseil des Ministres, un Fonds National de Garantie auquel le passager peut faire appel en application de l'art. 21 du Décret législatif 111/95, en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'Organisateur, afin d'obtenir les protections suivantes: a) remboursement du prix versé; b) rapatriement en cas de voyage à l'étranger. Le fonds doit en outre fournir une disponibilité économique immédiate en cas de retour forcé de touristes de pays extra-communautaires en raison de faits imputables ou non au comportement de l'Organisateur. Les modes d'intervention du Fonds sont établis par Décret du Président du Conseil des Ministres, en vertu de l'art. 21 N. 5 du Décret législatif N.111/95.

19. TRIBUNAL COMPÉTENT

Le Tribunal de Gênes sera seul compétent pour tout litige découlant du présent contrat.