

CONDICIONES GENERALES 2026

Al inscribirse en uno de nuestros cruceros en nuestra agencia o en nuestra página web, acepta las condiciones generales de venta que figuran a continuación. Al fechar y firmar el contrato de viaje redactado por el vendedor al que compra su viaje, con la mención de que acepta las condiciones, el cliente reconoce expresamente haber leído la información relativa al viaje que ha elegido en nuestros folletos disponibles en las agencias de viajes o en nuestros servicios o en nuestra página web. Por lo tanto, se remite a la información contenida en dichos folletos o en nuestro sitio web para cualquier detalle relativo al viaje. Nuestros folletos proponen una selección de cruceros y nuestra oferta no se limita a los cruceros seleccionados. Los cruceros o servicios «fuera del folleto» están sujetos a las mismas condiciones.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CROISIEUROPE

EXTRACTOS DEL CÓDIGO DE TURISMO

De conformidad con los artículos **L211-7 y L211-17 del Código de Turismo** francés, las disposiciones de los artículos **R211-3 a R211-11** del Código de Turismo francés, cuyo texto se reproduce a continuación, no se aplican a la reserva ni a la venta de billetes de transporte que no formen parte de un paquete turístico, ni al alquiler de alojamientos amueblados de temporada, que sigue rigiéndose por la citada ley nº 70-9 de 2 de enero de 1970 y por los textos adoptados para su aplicación que no forman parte de un paquete turístico.

No se aplican a los servicios de viaje y paquetes turísticos vendidos en el marco de un acuerdo general celebrado para viajes de negocios.

Sólo el presupuesto, la propuesta o el programa del organizador constituyen la información previa contemplada en el artículo **R211-3 y siguientes del Código de Turismo francés**. Por lo tanto, salvo disposición contraria comunicada al cliente, las características, condiciones particulares y precio del viaje indicados en el presupuesto o en la propuesta del organizador serán contractuales desde el momento de la firma del formulario de inscripción.

En caso de cesión del contrato, el cedente y/o el cesionario deberán abonar previamente los costes resultantes. Cuando estos gastos superen los importes expuestos en el punto de venta y los mencionados en los documentos contractuales, se presentarán justificantes.

CroisiEurope ha suscrito un contrato de seguro nº 62944562 con Allianz (87, rue de Richelieu - 75113 París) que garantiza su Responsabilidad Civil Profesional.

Artículo R.211-3: Todas las ofertas y ventas de los servicios mencionados en el artículo L. 211-1 deben ir acompañadas de los documentos apropiados que cumplan las normas definidas en esta sección.

Artículo R.211-3-1: El intercambio de información precontractual o el establecimiento de condiciones contractuales se hará por escrito. Podrá hacerse por vía electrónica. Deberá mencionarse el nombre o la razón social y la dirección del organizador o del detallista, así como la indicación de su inscripción en el registro previsto en el artículo L. 141-3 o, en su caso, el nombre, la dirección y la indicación de la inscripción de la federación o del sindicato mencionados en el segundo párrafo del artículo R.211-2.

Artículo R.211-4: Antes de celebrar el contrato, el organizador o el detallista deben facilitar al viajero la siguiente información:

- 1° Las características principales de los servicios de viaje.
- a) El destino o destinos, el itinerario y los períodos de estancia, con las fechas y, en caso de alojamiento, el número de noches incluidas;
- b) Los medios, características y categorías de transporte, los lugares, fechas y horas de salida y regreso, la duración y el lugar de las escalas y conexiones. Cuando aún no se haya fijado la hora exacta, el organizador o detallista informará al viajero de la hora aproximada de salida y regreso;
- c) La ubicación, las características principales y, en su caso, la categoría turística del alojamiento de acuerdo con las normas del país de destino;
- d) Las comidas previstas;
- e) Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado para el contrato;
- f) Cuando no se desprenda claramente del contexto, si se prestará al viajero algún servicio de viaje como parte de un grupo y, en caso afirmativo, el tamaño aproximado del grupo, si es posible;
- g) Cuando el beneficio de otros servicios turísticos prestados al viajero dependa de una comunicación verbal efectiva, la lengua en que se prestarán dichos servicios;
- h) Información sobre si el viaje de vacaciones o la estancia de vacaciones es, en general, adecuado para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, información precisa sobre la adecuación del viaje de vacaciones o la estancia de vacaciones a las necesidades del viajero;

2° La razón social y la dirección geográfica del organizador y del detallista, así como sus datos telefónicos y, en su caso, electrónicos de contacto;

3° El precio total, incluidos los impuestos y, en su caso, todos los cánones, tasas u otros gastos adicionales o, cuando éstos no puedan calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de gastos adicionales que el viajero podría tener que soportar;

4° Las condiciones de pago, incluido el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse a cuenta y el calendario de pago del saldo, o las garantías financieras que deba pagar o aportar el viajero;

5° El número mínimo de personas necesario para el viaje o las vacaciones y el plazo mencionado en el artículo L. 211-4 anterior al inicio del viaje o las vacaciones para la posible anulación del contrato si no se alcanza dicho número;

6° Información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado necesario para obtener los visados, e información sobre los trámites sanitarios en el país de destino;

7° Una declaración en la que se indique que el viajero puede rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje o de las vacaciones, previo pago de los gastos de anulación correspondientes o, en su caso, de los gastos de anulación normales aplicados por el organizador o el detallista, de conformidad con la sección I del artículo L. 211-4;

8° Información sobre los seguros obligatorios o facultativos que cubran los gastos de anulación del contrato por parte del viajero o sobre los gastos de asistencia, que cubran la repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

En lo que respecta a los viajes combinados definidos en e de 2° de A de II del artículo L. 211-2, el organizador o el detallista y el profesional al que se transmitan los datos velarán por que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero quede vinculado por un contrato, las informaciones enumeradas en el presente artículo en la medida en que sean pertinentes para las prestaciones de viaje que ofrecen.

La forma en que la información enumerada en este artículo se pone en conocimiento del viajero se establece por orden conjunta del Ministerio de Turismo y del Ministerio de Economía y Hacienda. Esta orden especifica la información mínima que debe ponerse en conocimiento del viajero cuando el contrato se celebra por teléfono.

Artículo R211-5: La información mencionada en los apartados 1°, 3°, 4°, 5° y 7° del artículo R. 211-4 comunicada al viajero forma parte del contrato y sólo puede modificarse en las condiciones definidas en el artículo L. 211-9.

Artículo R211-6: Además de la información definida en el artículo R. 211-4, el contrato debe incluir la siguiente información:

- 1° Las exigencias particulares del viajero que el organizador o el detallista hayan aceptado;
- 2° Una declaración en la que se indique que el organizador y el detallista son responsables de la correcta ejecución de todas las prestaciones de viaje incluidas en el contrato, de conformidad con el artículo L. 211-16, y que están obligados a prestar asistencia al viajero si éste se encuentra en dificultades, de conformidad con el artículo L. 211-71;
- 3° El nombre de la entidad responsable de la protección contra la insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección geográfica;
- 4° El nombre, la dirección, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y, en su caso, el número de fax del representante local del organizador o del detallista, un punto de contacto u otro servicio a través del cual el viajero pueda ponerse rápidamente en contacto con el organizador o el detallista y comunicarse efectivamente con él, solicitar asistencia si se encuentra en dificultades o reclamar por cualquier falta de conformidad observada durante la realización del viaje o las vacaciones;
- 5° Una declaración en la que se indique que el viajero está obligado a denunciar cualquier falta de conformidad observada durante el viaje o las vacaciones de conformidad con el artículo L. 211-16;
- 6° Cuando viajen menores, no acompañados por sus padres u otra persona autorizada, sobre la base de un contrato que incluya el alojamiento, información que permita establecer contacto directo con el menor o con la persona responsable del menor en el lugar de estancia del menor;

7° Información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones y los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios disponibles y, en su caso, sobre la entidad a la que pertenece el profesional y sobre la plataforma de resolución de litigios en línea prevista en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo;

8° Información sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero de conformidad con el artículo L. 211-11.

En lo que respecta a los viajes combinados definidos en e de 2° de A de II del artículo L. 211-2, el profesional al que se transmiten los datos informa al organizador o al minorista de la celebración del contrato que da lugar a la creación de un viaje combinado. El profesional le facilita la información necesaria para que pueda cumplir sus obligaciones como organizador. En cuanto el organizador o el detallista es informado de la creación de un viaje combinado, facilita al viajero, en un soporte duradero, la información mencionada en los apartados 1° a 8°.

Artículo R211-7: El viajero podrá ceder su contrato a un cesionario que reúna las mismas condiciones que él para realizar el viaje o las vacaciones, siempre que este contrato no haya producido ningún efecto.

Salvo estipulación en contrario, el cedente deberá informar de su decisión al organizador o al detallista por cualquier medio que pueda producir acuse de recibo, a más tardar siete días antes del inicio del viaje. En ningún caso esta transferencia estará sujeta a la autorización previa del organizador o del detallista.

Artículo R211-8: Cuando el contrato incluya la posibilidad expresa de revisar el precio, dentro de los límites establecidos en el artículo L. 211-12,

deberá mencionar las modalidades precisas de cálculo de las variaciones de precio, tanto al alza como a la baja, en particular el importe de los gastos de transporte y de los impuestos correspondientes, la moneda o monedas que puedan tener incidencia en el precio del viaje o de las vacaciones, la parte del precio a la que se aplica la variación, así como el tipo de cambio de la moneda o monedas utilizadas como referencia para establecer el precio que figura en el contrato.

En caso de reducción del precio, el organizador o el detallista tienen derecho a deducir sus gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. A petición del viajero, el organizador o el detallista deberá aportar la prueba de dichos gastos administrativos.

Artículo L211-12 Tras la celebración del contrato, los precios sólo podrán incrementarse si el contrato prevé expresamente esta posibilidad e indica que el viajero tiene derecho a una reducción del precio. En este caso, el contrato deberá especificar cómo debe calcularse la revisión del precio. Los aumentos de precio sólo son posibles si son consecuencia directa de un cambio en:

1° El precio del transporte de pasajeros resultante del coste del combustible u otras fuentes de energía;

2° El nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, impuestos por un tercero que no participe directamente en la ejecución del contrato, incluidas las tasas turísticas, las tasas de aterrizaje o las tasas de embarque y desembarque en puertos y aeropuertos;

3° Los tipos de cambio pertinentes para el contrato.

Independientemente de su magnitud, un aumento de precio sólo es posible si el organizador o el detallista lo notifica al viajero de forma clara y comprensible, con justificación y cálculo, en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje o de las vacaciones.

Si el contrato prevé la posibilidad de un aumento del precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a cualquier disminución de los costes mencionados en los puntos 1°, 2° y 3° que se produzca después de la celebración del contrato y antes del inicio del viaje o de la estancia.

Artículo R211-9: Cuando, antes de la salida del viajero, el organizador o el detallista se vea obligado a introducir una modificación en uno de los elementos esenciales del contrato, si no puede cumplir los requisitos específicos mencionados en el 1° del artículo R. 211-6, o en caso de aumento de precio superior al 8%, deberá informar al viajero lo antes posible, de forma clara, comprensible y visible, en un soporte duradero. 1° De las modificaciones propuestas y, en su caso, de su repercusión en el precio del viaje o de las vacaciones. 2° Del plazo razonable en el que el viajero debe comunicar al organizador o al detallista la decisión que ha adoptado. 3° De las consecuencias de la falta de respuesta del viajero en el plazo fijado. 4° En su caso, del otro servicio propuesto, así como de su precio. Cuando las modificaciones del contrato o del servicio alternativo supongan una disminución de la calidad del viaje o de la estancia o de su coste, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio. Si se rescinde el contrato y el viajero no acepta un servicio alternativo, el organizador o el detallista reembolsarán todos los pagos efectuados por el viajero o en su nombre lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar catorce días después de la rescisión del contrato, sin perjuicio de la indemnización en aplicación del artículo L. 211-17.

Artículo R211-10: El organizador o el detallista efectuarán los reembolsos exigidos en virtud de II y III del artículo L. 211-14 o, en virtud de I del artículo L. 211-14, reembolsarán todos los pagos realizados por el viajero o en su nombre menos los gastos de anulación correspondientes. Estos reembolsos al viajero se efectuarán lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar catorce días después de la anulación del contrato. En el caso previsto en el punto III del artículo L. 211-14, la indemnización adicional que puede recibir el viajero es como mínimo igual a la penalización que habría pagado si la cancelación hubiera sido culpa suya en esa fecha.

Artículo R211-11: La asistencia debida por el organizador o el detallista en aplicación del artículo L. 211-71 consiste, en particular, en:

1° Facilitar información útil sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;

2° Ayudar al viajero a realizar llamadas de larga distancia y a encontrar otros servicios de viaje. El organizador o el detallista tienen derecho a cobrar un precio razonable por esta asistencia si esta dificultad es causada intencionadamente por el viajero o por su negligencia. El precio cobrado no superará en ningún caso los costes reales en que haya incurrido el organizador o el minorista.

De conformidad con el artículo R 211-6 del Código de Turismo:

- El organizador y el detallista son responsables de la correcta ejecución de todas las prestaciones de viaje incluidas en el contrato de conformidad con el artículo L. 211-16 y están obligados a prestar asistencia al viajero si éste se encuentra en dificultades, de conformidad

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

VALIDEZ: Salidas del 01.01.2026 al 31.12.2026

PRECIOS: Nuestros precios, en euros, que figuran en nuestros folletos son puramente indicativos y se dan a título de ejemplo y son por persona en camarote doble. Se establecen sobre la base de las condiciones económicas vigentes el 1 de marzo de 2024 y se calculan sobre una base «todo incluido» que incluye un conjunto de prestaciones descritas en los programas y reservadas por el cliente, con exclusión de todas las prestaciones que el cliente reservará y pagará a bordo y con exclusión de otros gastos y de cualquier gasto ocasionado por un acontecimiento fortuito (huelga, motín, revolución, condiciones atmosféricas, nivel del agua, etc.).

Dependen de los diversos factores que intervienen en su cálculo, como el coste del transporte, los gastos de embarque y desembarque, los gastos portuarios, el coste del combustible, las diversas tasas e impuestos, y están sujetos a revisión.

De conformidad con el artículo R 211-43° del Código de Turismo francés, nuestros precios incluyen impuestos, todos los gastos, tasas y otros costes adicionales.

Por consiguiente, y de conformidad con el artículo R 211-8 del Código de Turismo francés, nos reservamos el derecho de revisar los precios comunicados en este folleto en caso de variación, entre otros, de:

Las tasas aeroportuarias, las tasas de pasajeros y las tasas turísticas, cuyas tarifas vigentes a 01 de marzo de 2024 encontrará en los programas correspondientes.

El coste del carburante (referencia crudo Brent a **01 de marzo de 2024: 75,96 EUR**), que puede consultarse en la página web <https://cours-du-petrole.fr/>

CroisiEurope ha establecido estas tarifas 2026 sobre la base de un precio del barril de 75,96 EUR y no aplicará una revisión por las variaciones del precio del barril entre 45 y 85 EUR, pero se reserva el derecho de aplicar una revisión más allá.

En el caso de los traslados aéreos, el precio se revisará en función de las variaciones relacionadas con el combustible aplicadas por las compañías aéreas en cuestión.

- Tipos de cambio y, más concretamente, para los programas Safari-Crucero Vietnam/Camboya y África Austral (Namibia, Botsuana, Sudáfrica y Zimbabue) - (Dólar - tipo de referencia a 01 de marzo de 2024: 1 € = 1,08 \$); para el programa Safari-Crucero África Austral (Sudáfrica, Botsuana, Namibia y Zimbabue) - (Rand - tipo de referencia a 01 de marzo de 2024: 1 € = 20,70 ZAR) y para el programa de la India (Rupia india - tipo de referencia a 01 de marzo de 2024: 1 € = 89,78 INR).

La proporción de servicios prestados en moneda extranjera para estos viajes varía entre el 35 y el 70% del precio del viaje, dependiendo del destino.

- Impuestos varios como IVA, aranceles, etc.

Los precios, impuestos incluidos, deben ser confirmados por el vendedor en el momento de la inscripción. En caso de modificación, el aumento o la disminución no se efectuará necesariamente en la fecha de pago de las prestaciones, sino en la fecha de utilización, que es la única que cuenta. En cualquier caso, los precios no podrán modificarse en los 20 días anteriores a la salida.

Las tasas de visado y los precios de las excursiones opcionales están sujetos a cambios en cualquier momento y sin previo aviso por parte de las autoridades competentes, y en tales casos se repercutirán íntegramente a los clientes.

Todos los servicios facturados a bordo deberán cobrarse a bordo antes del desembarque.

Para los cruceros que incluyen propinas, a fin de facilitar la estancia del viajero, nuestros precios incluyen las propinas pagadas íntegramente a los proveedores de servicios locales en el país de destino, determinadas por nosotros teniendo en cuenta los usos y costumbres locales.

VIAJE - DURACIÓN - ALOJAMIENTO: Las duraciones indicadas no corresponden al número de días pasados en el destino, sino a la duración total del viaje, incluido el transporte, es decir, un número determinado de noches y no necesariamente un número concreto de días completos. Si, debido a los horarios impuestos por los distintos medios de transporte, el primer y el último día se acortan por una llegada tardía o una salida anticipada, no se efectuará ningún reembolso. La duración del viaje se calcula desde el día de la convocatoria hasta el día de regreso.

Las comidas del primer y último día no están incluidas, salvo que se indique en el programa, y corren a cargo del viajero. Los servicios del último día se interrumpen después del desayuno. Algunas comidas pueden ser proporcionadas por la compañía aérea. Las categorías de clasificación de los hoteles y barcos (excluida la flota CroisiEurope) son definidas por las autoridades locales del país y según sus propios criterios, que no corresponden necesariamente a las normas francesas. Cualquier reclamación relativa a los criterios de clasificación no dará lugar a indemnización.

INSCRIPCIONES - DERECHO DE DESISTIMIENTO - REGLAMENTO Y PAGO DEL VIAJE: Las inscripciones podrán realizarse en cualquier momento en cualquier agencia de viajes, siempre que haya disponibilidad. Los programas y precios contractuales serán los mencionados en nuestros contratos de venta, que deberán ser incluidos por la agencia de viajes vendedora en la copia entregada al viajero y firmada por éste para su aceptación. La información previa figura en nuestro folleto, completada con las modificaciones y rectificaciones comunicadas a CroisiEurope en el momento de la inscripción. El cliente reconoce expresamente haber tomado conocimiento de todos estos elementos.

De conformidad con los artículos L.221-2 y L.121-18 del Código de Consumo francés, se informa al cliente de que no dispone de ningún derecho de desistimiento tras la suscripción de un contrato de viaje celebrado a distancia (incluido el contrato de viaje combinado, el transporte de pasajeros, los servicios de alojamiento distintos del residencial, el alquiler de vehículos, los servicios de restauración o las actividades de ocio prestados en un periodo determinado)

En caso de incumplimiento de los plazos mencionados, CroisiEurope se reserva el derecho de recuperar las plazas si el cliente no ha abonado las sumas esperadas por la empresa en un plazo de ocho días a partir del requerimiento de pago enviado por CroisiEurope.

En virtud de los artículos L.441-3 y L.441-6 del Código de Comercio francés, todo retraso en el pago dará lugar a la aplicación de una penalización por mora equivalente a 1,5 veces el tipo de interés legal. Asimismo, no se concederá ningún descuento por pago anticipado.

Los documentos de viaje y los billetes de transporte serán entregados una vez efectuado el pago íntegro del precio.

Para la producción de CroisiEurope: Se considerará que se ha inscrito cuando haya abonado un anticipo del 30% del precio del viaje en el momento de la reserva. El contrato de reserva deberá sernos devuelto en un plazo de ocho días a partir del envío, debidamente refrendado por usted. El viaje no puede garantizarse si no se recibe el pago completo en un plazo de 30 días a partir de la fecha de salida. El impago del saldo en las fechas especificadas constituye un incumplimiento del contrato, que está sujeto a una cláusula de cancelación inmediata. Para las reservas efectuadas dentro de los 30 días anteriores a la fecha de salida, deberá abonarse el importe total en el momento de la reserva.

Para la producción Larga distancia: Se considerará que se ha inscrito una vez que haya pagado un depósito del 30% del precio del viaje en el momento de la reserva. Deberá devolvemos el contrato de reserva en un plazo de ocho días a partir del envío, debidamente refrendado por usted. El saldo deberá abonarse 45 días antes de la salida. El viaje no puede garantizarse si no se recibe el pago completo 45 días antes de la fecha de salida. El impago del saldo en las fechas especificadas constituye un incumplimiento del contrato, que está sujeto a una cláusula de cancelación inmediata. Para las reservas efectuadas dentro de los 45 días anteriores a la fecha de salida, deberá abonarse el importe total en el momento de la reserva.

Los pagos en efectivo y los efectuados con monedas electrónicas están legalmente limitados a 1 000 €. Por encima de esta cantidad, deberá utilizar otro medio de pago (por ejemplo, transferencia bancaria, tarjeta de crédito). El límite se aplica tanto a profesionales como a particulares con residencia fiscal en Francia. El límite es de 15 000 euros si el deudor no tiene residencia fiscal en Francia.

GASTOS DE RESERVA EN CASO DE CAMBIOS EFECTUADOS POR EL CLIENTE ANTES DE LA SALIDA : Para los cruceros: Cualquier modificación de la reserva quince días antes de la salida conllevará unos gastos no reembolsables de 50 euros (IVA no incluido) por persona (gastos de envío y embalaje no incluidos), **pagadores inmediatamente mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria únicamente (no se aceptará el pago mediante cheque)**. No obstante, no se aceptarán cambios a menos de cuatro días antes de la salida. Esta tasa también se cobrará si el contrato se transfiere a un tercero. **Tenga en cuenta que cualquier cambio en la fecha del crucero se considerará una cancelación y estará sujeto a los gastos de cancelación.**

Para el transporte : Cualquier cambio de apellido/nombre, fecha o itinerario del viaje para pasajeros con reserva en vuelos regulares, de bajo coste o **chárter** estará sujeto a unos gastos de gestión de unos 20 euros sin IVA por persona, 5 euros sin IVA para cambios relativos a billetes de tren. Cabe señalar que en caso de modificación que implique el cambio de uno o varios nombres de clientes, la fecha o el itinerario del viaje, declinamos toda responsabilidad en cuanto a la aceptación o el rechazo por parte de nuestros distintos proveedores, en particular las compañías aéreas. Además de los gastos de gestión facturados por CroisiEurope, dichas compañías pueden cobrar una tasa de modificación de unos 50 euros (impuestos no incluidos) por persona por el precio total del billete (impuestos no incluidos). En caso de denegación, se aplicará el baremo de gastos de anulación.

CAMBIOS EN LOS SERVICIOS AÉREOS REALIZADOS POR LOS CLIENTES DESPUÉS DE LA SALIDA: Las tarifas aéreas utilizadas para llegar a los puertos de embarque están sujetas a condiciones específicas de reserva y emisión. Una vez iniciado el viaje, las compañías aéreas y el armador no autorizan ningún cambio y no se efectuarán reembolsos. El armador no puede proporcionar alojamiento a los pasajeros que desembarquen durante o al final del crucero.

GASTOS DE ENVÍO: Cualquier gasto de mensajería como Chronopost, servicio urgente, etc. que sea necesario por retraso en el registro, huelgas del servicio postal u otras circunstancias ajenas a nuestra voluntad se facturarán a la agencia de viajes o al cliente.

ANULACIÓN / CANCELACION

1) DERECHO DE CANCELACIÓN DEL VIAJERO

El viajero podrá anular el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje o de las vacaciones, previo pago de los gastos de anulación correspondientes o, en su caso, de los gastos de anulación ordinarios facturados por el organizador o el detallista, de conformidad con 1 del artículo L. 211-4 del Código de Turismo francés.

2) GASTOS DE ANULACIÓN

En caso de anulación por parte del cliente, de conformidad con el artículo L. 211-4 del Código de Turismo francés, las sumas abonadas se reembolsarán previa deducción de los gastos de anulación por persona que se especifican a continuación en función de la fecha de anulación en relación con la fecha de salida, y de los gastos no reembolsables de seguro, gastos de reserva y gastos de visado, así como todos los demás gastos de seguro y cualquier otro gasto de anulación exigido por nuestros proveedores.

Si uno de los pasajeros de una habitación doble o camarote cancela su reserva, el pasajero restante deberá abonar el suplemento de habitación doble o camarote de uso individual.

Todas las cancelaciones deberán enviarse al vendedor por correo certificado con acuse de recibo.

Gastos de cancelación de los cruceros fluviales CroisiEurope

- Más de 90 días antes de la fecha de salida: se cobrarán 150 euros sin IVA por persona **(excluidos los fines de semana temáticos y los cruceros con mercado navideño, véase más abajo).**

- de 90 a 60 días: 20% del importe total del forfait

- de 59 a 30 días: 50% del importe total del forfait

- de 29 a 19 días: 60% del importe total del forfait

- de 18 a 9 días: 75% del importe total del forfait

- de 8 días al día de salida: 100% del importe total del forfait

Para los cruceros fluviales temáticos de fin de semana y Mercado de Navidad de CroisiEurope, los gastos de cancelación facturados más de 90 días antes de la salida serán de 50 euros por persona, IVA no incluido. El resto del baremo anterior se mantiene sin cambios para estos cruceros.

Gastos de anulación para los cruceros marítimos realizados por CroisiEurope :

- Más de 90 días antes de la fecha de salida: se cobrarán 300 euros por persona, IVA excluido.

- de 90 a 60 días: 40% del importe total del forfait

- de 59 a 30 días: 60% del importe total del forfait

- de 29 a 9 días: 75% del importe total del forfait

- de 8 días al día de salida: 100% del importe total del forfait

No obstante las condiciones de cancelación anteriores, los gastos de cancelación para los cruceros fluviales y marítimos de Año Nuevo de CroisiEurope son los siguientes:

- Más de 90 días antes de la fecha de salida: se cobrarán 300 euros sin IVA por persona.

- de 90 a 60 días: 40% del importe total del forfait

- de 59 a 30 días: 60% del importe total del forfait

- de 29 a 20 días: 75% del importe total del forfait

- de 19 días al día de salida: 100% del importe total del forfait

Gastos de anulación para los cruceros Larga distancia :

- Más de 90 días antes de la fecha de salida: se cobrarán 300 euros sin IVA por persona.

- De 90 a 61 días: 35% del precio total del forfait

- De 60 a 31 días: 50% del precio total del forfait

- De 30 a 20 días: 70% del importe total del forfait

- De 19 a 9 días: 80% del importe total del forfait

- De 8 días al día de salida: 100% del importe total del forfait

Al aceptar las presentes condiciones generales de venta, el viajero reconoce expresamente que ha sido informado previamente y acepta los gastos de anulación arriba indicados.

IMPORTANTE: Todos los viajes combinados que incluyan transporte aéreo están sujetos a las condiciones de cancelación generales y específicas de las compañías aéreas designadas. En caso de cancelación por parte de uno o varios pasajeros, se aplicarán las siguientes condiciones de cancelación:

- Servicios terrestres, fluviales, costeros y marítimos: de acuerdo con las condiciones generales de la compañía CroisiEurope.

- Transporte aéreo: de conformidad con las condiciones generales de la compañía aérea designada, que pueden consultarse en los sitios web de las compañías aéreas en cuestión o consultarse con nuestros servicios de reservas previa solicitud.

REEMBOLSOS / REDUCCIONES: No se efectuará ningún reembolso si el cliente no llega a la hora y al lugar mencionados en la convocatoria de viaje que se le ha enviado, ni si no puede presentar los documentos policiales o sanitarios necesarios para su viaje (pasaportes, visados, documentos de identidad, certificados de vacunación...) CroisiEurope no podrá ser considerada responsable de un retraso en el transporte aéreo, ferroviario o terrestre previo que tuviera como consecuencia de que el pasajero no se presentara a la salida, por el motivo que fuera, incluso si este retraso fuera consecuencia de un caso de fuerza mayor, de un caso fortuito o de la acción de un tercero.

La interrupción del viaje no podrá dar lugar a solicitud de reembolso o abono de ningún tipo, salvo en caso de suscripción de un seguro de anulación que incluya esta opción en sus condiciones generales. En este caso, el reembolso será efectuado directamente por la compañía de seguros.

No se efectuará reembolso alguno por la cancelación de cualquiera de los servicios incluidos en el viaje combinado. No se tendrán en cuenta las reclamaciones sobre diferencias de precio. La firma del contrato de reserva y el pago de la factura por parte del cliente implican la aceptación de las tarifas y condiciones del viaje.

CroisiEurope no podrá tener en cuenta, a posteriori, las reducciones o promociones introducidas después de la confirmación del viaje.

Los descuentos se aplican al precio básico, excluidas las tasas de aeropuerto, las opciones, los gastos administrativos, las tasas de visado y los seguros.

Los distintos descuentos no son acumulables y no pueden concederse después de la inscripción. No se aplican descuentos a las ofertas especiales.

REDUCCIONES PARA NIÑOS: Menores de 2 años, comidas y alojamiento gratuitos a cargo de CroisiEurope; de 2 a 9 años cumplidos: reducción del 20% sobre el precio del crucero, excluidas excursiones, traslados, vuelos, tasas, opciones y gastos de reserva. Para los niños a partir de 9 años, se aplicará la tarifa normal.

Estos descuentos no se aplican a los cruceros Larga Distancia. Para la producción Larga Distancia, sólo se aplican las siguientes reducciones: Para África Austral: 15% de descuento sobre el precio del crucero para 1 niño de 7 a 14 años que comparta habitación/cabina/bungalow con 1 o 2 adultos (excluidos vuelos, tasas, opciones, visado, etc.).

Para el Mekong: 20% de descuento en el precio del crucero para 1 niño de 2 a 12 años que comparta camarote/habitación con 1 ó 2 adultos (excluidos vuelos, impuestos, opciones, visado, etc.).

Por razones de seguridad, no se aceptan niños menores de 7 años en los destinos África Austral e India.

DESCUENTO EN CABINA TRIPLE: Se concederá un 30% de descuento sobre el precio del crucero al 3er ocupante de la cabina triple, excluidos impuestos, vuelos, opciones y gastos de reserva. Estos descuentos no se aplican a la producción Rostros y Ríos del Mundo.

DESCUENTO ANIVERSARIO DE BODA: En los cruceros fluviales CroisiEurope de 3 a 13 días, la Señora se beneficiará de un descuento en su crucero por cada 10 años de matrimonio. Ej: 10, 20, 30... años de matrimonio = 10, 20, 30 %... de descuento. Válido únicamente para aniversarios de boda en 2026 y aplicable previa presentación del certificado de matrimonio o del libro de familia. Este descuento sólo es válido sobre el precio del crucero, excluyendo opciones y gastos de transporte. **No es retroactivo, no es reembolsable y no puede combinarse con ninguna otra oferta. Estos descuentos no se aplican a los cruceros marítimos CroisiEurope ni a los cruceros Larga Distancia.**

OFERTAS CROISIFAMILLE: Estas ofertas están disponibles en una selección de cruceros definidos y se indican en nuestros folletos y en la página web mediante el logotipo CroisiFamille. La oferta de crucero gratuito (excluidos vuelos, opciones e impuestos) se aplica a un máximo de 2 niños (hasta los 16 años cumplidos) en un camarote de pago ocupado por 1 ó 2 adultos. A partir de esta edad, los demás niños de hasta 16 años cumplidos pagarán el 30% del precio del crucero (excluidos vuelos, opciones e impuestos). Esta oferta sólo es válida en los cruceros fluviales CroisiEurope y no en los cruceros marítimos CroisiEurope ni en las estancias y cruceros Larga Distancia.

Para los cruceros marítimos realizados por CroisiEurope, los niños de hasta 16 años cumplidos se benefician de una reducción del 30% sobre el precio del crucero (sin vuelos, opciones ni tasas). Esta reducción se aplica a un máximo de 2 niños por adulto de pago.

Para las familias monoparentales que viajan con dos niños, el suplemento de camarote individual se ofrece **exclusivamente en el marco de las ofertas CroisiFamille** para los cruceros fluviales y marítimos producidos por CroisiEurope.

Los cruceros que se benefician de una oferta CroisiFamille sólo están garantizados dentro del límite de un cupo predeterminado de plazas disponibles.

En caso de indisponibilidad en un crucero beneficiario de la oferta CroisiFamille, el vendedor hará todo lo posible para proponer, sin obligación de resultado, otras fechas en otros cruceros beneficiarios de la misma oferta.

Las ofertas CroisiFamille no son retroactivas y no pueden combinarse con ninguna otra oferta.

OFERTA DE FLEXIBILIDAD: Para su comodidad y mayor tranquilidad, hemos creado una oferta de flexibilidad que puede suscribir en el momento de efectuar la reserva. Esta oferta, cuyos detalles figuran a continuación, no es reembolsable ni cancelable, sólo puede utilizarse una vez por viaje y debe ser suscrita por todas las personas del expediente. Permite cambiar la fecha y el destino, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Production cruceros fluviales CroisiEurope (excluidos los cruceros de duración inferior a 3 días/2 noches y las excursiones de un día): 125 euros impuestos/persona cambio de fecha posible hasta 30 días antes de la salida

- Production cruceros marítimos CroisiEurope: 185 € IVA incl./persona cambio de fecha posible hasta 30 días antes de la salida

- Production Larga Distancia: 250 euros IVA/persona cambio de fecha posible hasta 45 días antes de la salida

Esta oferta está sujeta a las siguientes condiciones

La elección de la fecha de aplazamiento debe decidirse en el momento de solicitar la oferta de flexibilidad. El aplazamiento de fecha y destino debe tener lugar en la misma producción que la elegida inicialmente. La aplicación de la Oferta Flexibilidad conlleva la anulación del crucero inicialmente reservado y la elaboración de un nuevo contrato de reserva que estará sujeto a las condiciones generales de venta vigentes en la fecha de elaboración del nuevo contrato.

La Oferta Flexibilidad es independiente de la suscripción de un seguro opcional, cuya contratación le aconsejamos encarecidamente y cuyas condiciones figuran en el apartado correspondiente.

Esta oferta se aplica únicamente al crucero, excluyendo el transporte (excepto si el vuelo es fletado por CroisiEurope) y excluyendo los servicios accesorios. Las modificaciones previas y posteriores al transporte estarán sujetas a las condiciones y posibles costes de los proveedores correspondientes, que seguirán siendo responsabilidad del cliente.

Para poder hacer uso de la Oferta de Flexibilidad, el cliente deberá haber abonado el saldo del contrato inicial. La fecha de aplazamiento deberá tener lugar en el mismo año natural y no será posible suscribir una nueva Oferta de Flexibilidad bajo el nuevo contrato que dio lugar a la aplicación de la Oferta de Flexibilidad inicial.

El diferencial de tarifa para la nueva fecha elegida se aplicará al nuevo expediente del cliente. Si la diferencia es favorable al cliente, se emitirá una nota de crédito a su nombre, que podrá utilizar para toda la producción durante el año natural en curso.

CABINAS INDIVIDUALES: Para los cruceros fluviales y marítimos de la producción CroisiEurope, se autorizan cabinas individuales hasta un máximo del 10% de la cuota. El número de camarotes individuales no podrá exceder de 12 para todo el barco, excepto para la producción Larga Distancia.

FORMALIDADES: Los participantes deberán cumplir las formalidades de policía y de aduana vigentes en el momento de la realización del viaje y, en función de su nacionalidad, estar provistos de todos los visados de estancia y de tránsito, así como de los certificados sanitarios que puedan ser necesarios, para todos los países afectados por el itinerario del crucero o de la estancia.

En función de los países de destino y de la nacionalidad de cada viajero, corresponde a éste:

- verificar las formalidades y documentos necesarios para su entrada y/o salida del territorio, incluidas las formalidades administrativas y sanitarias, teniendo en cuenta su situación particular y/o viajes anteriores. Recomendamos a los pasajeros que tomen conocimiento de estos requisitos y verifiquen cualquier posible modificación ante su agencia de viajes y/o médico, así como ante los consulados, embajadas y autoridades sanitarias competentes, o consultando los siguientes sitios web:

- los consejos a los viajeros del Ministerio de Asuntos Exteriores (<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>),

- las recomendaciones del Ministerio de Asuntos Sociales y de la Salud (<http://social-sante.gouv.fr/>),

- el centro médico del Instituto Pasteur (<https://www.pasteur.fr/fr>),

- el Instituto de Vigilancia Sanitaria (InVS) (<http://invs.santepubliquefrance.fr/>).

Los nacionales no franceses y de origen extranjero deberán informarse de las formalidades que les conciernen ante su consulado de origen :

- cumplir y respetar escrupulosamente las formalidades que le sean aplicables.

- verificar la conformidad de los nombres, apellidos, números de DNI y/o pasaportes que figuren en todos los documentos de viaje y formalidades.

- disponer durante todo el viaje de los documentos de identidad y de viaje, así como de las formalidades exigidas, en buen estado y legibles (aconsejamos disponer de ellos en formato papel y electrónico).

Los pasaportes o DNI caducados, en mal estado y/o que no permitan identificar a su titular (facialmente deteriorados) serán rechazados en el marco del viaje. En cuanto a los pasaportes, se recomienda comprobar que disponen de un número suficiente de páginas en blanco.

En relación con los viajes dentro de la Unión Europea y del Espacio Schengen, se recuerda que el nacional francés y/o ciudadano de un Estado miembro debe estar en posesión de un Documento Nacional de Identidad (DNI) y/o de un pasaporte, ambos en vigor y en buen estado.

Para los viajes a otros destinos, las autoridades locales pueden exigir un pasaporte o un DNI con una validez superior a seis meses tras la fecha de regreso, junto con un billete de retorno, fondos mínimos, un certificado de seguro de asistencia, un carné internacional de vacunación, certificado de vacunación y/o un visado.

Para los nacionales franceses, llamamos especialmente la atención sobre el hecho de que, desde el 1 de enero de 2014, la normativa francesa ha prorrogado la validez del documento nacional de identidad, que pasa de 10 a 15 años. Sin embargo, este documento

prorrogado no es aceptado por todos los países. Por ello, si dispone de un documento de identidad afectado por esta modificación de validez, deberá verificar expresamente ante las embajadas de los países visitados si dicho documento es aceptado.

Para los menores residentes en Francia que salgan del territorio sin una persona titular de la patria potestad, además de su pasaporte o DNI, será necesaria una Autorización de Salida del Territorio (AST), acompañada de la fotocopia del pasaporte o documento de identidad de la persona firmante. Más información y formulario Cerfa disponibles en <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>.

Cualquier pasajero que no pudiera embarcar en un vuelo o a quien se le denegara la entrada en un país por no presentar los documentos exigidos por las autoridades y mencionados en el contrato de venta o en la factura firmada, no podrá pretender derecho alguno a reembolso. En caso de incumplimiento, todos los gastos derivados correrán íntegramente a cargo del cliente.

En el caso de que emitamos documentos de entrada en nombre del cliente (visado), lo hacemos sobre la base de la información que se nos haya proporcionado. No podremos ser considerados responsables de las consecuencias, de cualquier naturaleza, derivadas de que dicha información resulte ser errónea. Los documentos solicitados deberán enviárenos por CARTA CERTIFICADA CON ACUSE DE RECIBO dentro de los plazos necesarios y previa verificación de que su validez se ajusta a los requisitos de los países afectados. Sólo podrán devolverse el día de la salida. No podremos ser considerados responsables de un retraso o de la no expedición por parte de las autoridades competentes.

El pasajero está obligado a facilitar a la compañía aérea toda la información necesaria para permitir a ésta cumplir sus propias obligaciones en materia de seguridad.

Se recuerda que, de conformidad con el artículo L 211-8 del Código de Turismo francés, el organizador o el detallista debe informar al viajero, mediante un formulario establecido reglamentariamente y antes de la celebración del contrato, sobre las condiciones de cruce de fronteras. Dicha información debe presentarse de manera clara, comprensible y visible. Cuando se facilite por escrito, deberá ser legible.

El organizador también debe proporcionar al viajero información general sobre las condiciones aplicables en materia de pasaportes y visados, incluido el plazo aproximado de obtención de los visados, así como información sobre las formalidades sanitarias del país de destino.

Al aceptar las presentes condiciones generales de venta, el cliente reconoce haber sido informado por el organizador del conjunto de las formalidades que deben ser cumplidas para el buen desarrollo del viaje en los países visitados, especialmente en el marco de la producción «Rostros y Ríos del Mundo», y particularmente de las formalidades exigidas para los menores de edad.

Atención: entre la publicación del folleto CroisiEurope y la fecha de salida pueden producirse modificaciones. Las normativas de los distintos países cambian con frecuencia y sin previo aviso. Las formalidades indicadas en los folletos CroisiEurope se proporcionan únicamente a título indicativo, y corresponde al cliente informarse de las formalidades exigidas en la fecha de su viaje. CroisiEurope no podrá ser considerada responsable del incumplimiento de las formalidades recomendadas a más tardar en el momento de la reserva, ni de las sanciones resultantes del incumplimiento de la normativa aduanera o sanitaria de los países visitados

NIÑOS / MENORES: La agencia de viajes no aceptará reservas de menores. Deben ser realizadas por los padres u otros adultos mayores de 18 años con las autorizaciones necesarias. Los menores de 18 años no pueden viajar solos a bordo. Deben ir acompañados por los padres o adultos mayores de 18 años. No se sirven bebidas alcohólicas a bordo a los menores. El personal de a bordo podrá solicitar la comprobación de la edad del cliente.

SALUD, MOVILIDAD, ASISTENCIA ESPECIAL Y CONTRAINDICACIONES MÉDICAS:

Cualquier pasajero con una discapacidad física o mental, movilidad restringida, que padezca una enfermedad que requiera tratamiento o asistencia médica, o que esté embarazada, deberá informar a la agencia de viajes en el momento de efectuar la reserva. No se aceptarán reservas de pasajeros cuyo estado físico o mental pueda hacer que su participación en el crucero o las vacaciones sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para otras personas, o que ponga en peligro la seguridad de la embarcación, o que requieran cuidados o asistencia imposibles de proporcionar a bordo de la embarcación, en particular debido a infraestructuras inadecuadas. Algunos proveedores de servicios (hoteleros, compañías aéreas y fluviales, etc.) pueden exigir un certificado médico de aptitud o denegar la inscripción si consideran que no pueden garantizar la asistencia correspondiente necesaria para la salud o el bienestar del pasajero. La participación en todos nuestros viajes y excursiones está sujeta a que el pasajero tenga movilidad suficiente.

Si CroisiEurope lo considera estrictamente necesario para la seguridad y comodidad del pasajero, las reservas para personas discapacitadas o con movilidad reducida estarán sujetas a la condición de la presencia de un acompañante capaz y dispuesto a asistir al pasajero discapacitado o con movilidad reducida. Este requisito depende enteramente de la evaluación por CroisiEurope de las necesidades de seguridad del pasajero discapacitado o con movilidad reducida y puede variar de un itinerario a otro y/o de un barco a otro.

Si la persona discapacitada o con movilidad reducida solicita y requiere asistencia especial (cuidados, vigilancia), deberá ir acompañada por un acompañante capaz de prestarle la asistencia requerida, corriendo con los gastos.

Todo accidente personal, desvío o gasto de escala forzosa que perturbe el desarrollo del viaje será responsabilidad del pasajero que haya ocultado su incapacidad o que, de manera más general, no haya informado a CroisiEurope, con anterioridad a la salida, de sus dificultades o necesidades específicas.

Cualquier accidente personal, desvío o coste de escala forzosa que perturbe el desarrollo del viaje será responsabilidad del pasajero que haya ocultado su incapacidad.

CroisiEurope aconseja a los pasajeros llevar calzado con suela antideslizante adaptado a la vida a bordo y a las excursiones. Ciertas vacunas, aunque no son obligatorias, pueden ser recomendadas por las autoridades sanitarias.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE ANTICIPADO: Podrá denegarse el embarque a cualquier pasajero e interrumpirse el crucero a cualquier pasajero (por cuenta y riesgo del pasajero desembarcado) cuando, a juicio del capitán o del responsable a bordo,

dicho pasajero no esté en condiciones de viajar, por razones administrativas u otras razones legítimas, o esté perturbando o poniendo en peligro a otros pasajeros. Dicho pasajero podrá ser desembarcado en cualquier puerto de escala, sin perjuicio de posibles acciones judiciales o sanciones por parte de las autoridades competentes del Estado en cuestión y sin que el armador pueda ser considerado responsable. CroisiEurope no se hace responsable del reembolso de los días de crucero no disfrutados por el pasajero desembarcado, ni de los gastos ocasionados por este desembarco.

RESPECTO DE LOS HORARIOS DE LAS ESCALAS: Durante las escalas, las horas límite de regreso a bordo y de salida del barco se mencionan a bordo del barco y son precisadas por el responsable a bordo. Es responsabilidad del pasajero respetar estos horarios. La compañía declina toda responsabilidad en caso de no desembarque. No se efectuará ningún reembolso ni indemnización a los pasajeros que no respeten estas normas.

EXCURSIONES: Las excursiones presentadas en el folleto son opcionales (salvo que se indique lo contrario) y el número de plazas es limitado. Los pasajeros que hayan reservado las excursiones antes de la salida tendrán prioridad

Los itinerarios de las excursiones definidos en los programas se facilitan a título meramente informativo y pueden estar sujetos a variaciones debidas a circunstancias externas (por ejemplo, condiciones meteorológicas, huelgas, retrasos en el transporte, cierre de lugares por las autoridades locales, etc.) o debidas a los proveedores de servicios locales. Algunos lugares de visita están sujetos a altos niveles de seguridad. Por ello, las autoridades del país en cuestión pueden cerrar los lugares sin previo aviso y prohibir toda visita. No aceptamos ninguna responsabilidad por cierres imprevistos. En caso de anulación de una excursión, CroisiEurope se compromete a hacer todo lo posible para ofrecer visitas de sustitución. En caso de anulación definitiva, se reembolsará la excursión y no podrá reclamarse ninguna indemnización suplementaria.

Salvo indicación contraria en el programa, para los cruceros fluviales y marítimos realizados por CroisiEurope, los precios de las excursiones opcionales, no incluidas en el paquete, se dan a título indicativo, y se garantizan con un mínimo de 25 personas por excursión. Si no se alcanza el número mínimo de 25 personas, podrá aplicarse un ajuste de precios a bordo del barco cuando tenga lugar la excursión. En caso de cancelación de una excursión, o de todas las excursiones, dado que éstas son opcionales y sólo pueden mantenerse con un número mínimo de participantes como el indicado anteriormente, ello no podrá dar lugar a la cancelación del crucero por parte del cliente ni a indemnización alguna para el cliente por parte de CroisiEurope.

Las excursiones programadas para la misma tarde o la mañana siguiente al embarque sólo están garantizadas para los clientes que hayan suscrito el paquete de excursiones.

En el marco de la producción Larga Distancia, las excursiones reservadas in situ, mencionadas o no en nuestros programas, son realizadas por organizaciones locales independientes de CroisiEurope. Aunque pueden ser propuestas por nuestros representantes locales como un servicio, se adquieren libremente in situ y no forman parte del viaje reservado con CroisiEurope desde Francia. Las descripciones y los precios se dan únicamente a título informativo.

Cualquier litigio, incidente o accidente durante el viaje deberá resolverse in situ con la organización correspondiente y no comprometerá en ningún caso la responsabilidad de CroisiEurope ni de la agencia de viajes con la que se haya reservado el viaje.

OBJETOS PERSONALES / EQUIPAJE: No se permite llevar a bordo animales, objetos y productos peligrosos como sustancias ilegales, armas de fuego, objetos contundentes y punzantes, explosivos, oxígeno, aire comprimido o productos inflamables. El armador se reserva el derecho de denegar el embarque a un pasajero en posesión de tales objetos. El pasajero será responsable de todos los daños sufridos por el armador como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones anteriores.

Toda pérdida de objetos o daño material sufridos por el pasajero deberán ser declarados por escrito a bordo a la oficina del sobrecargo durante los cruceros y al guía o responsable durante una excursión o vacaciones. El pasajero deberá enviar la declaración a la compañía en un plazo de tres días a partir del final de las vacaciones.

Salvo en caso de falta por su parte, CroisiEurope no se hace responsable de la pérdida, robo, hurto y/o deterioro de las pertenencias de los pasajeros. Nuestra tripulación está a disposición del pasajero para ocuparse de su equipaje y no podrá ser considerada responsable. El límite de responsabilidad es de 450 euros por pasajero, y sólo se aplica a los viajes realizados a bordo de los buques de la flota CroisiEurope. En el caso de las vacaciones y cruceros de Larga Distancia, la responsabilidad recae en los armadores y proveedores de servicios locales. Durante el viaje, el equipaje y la vigilancia de los efectos personales son responsabilidad de los pasajeros. CroisiEurope llama la atención de los pasajeros sobre el hecho de que no puede en ningún caso hacerse responsable de los objetos olvidados y que no se encarga de su búsqueda ni de su repatriación. Por consiguiente, en caso de olvido del equipaje por parte del cliente, pueden producirse gastos suplementarios para recuperarlo. Se informa al cliente de que en caso de olvido del equipaje y de que CroisiEurope deba devolverlo, la compañía no se hace responsable del contenido del equipaje ni de su devolución. **Se recomienda encarecidamente a los pasajeros que contraten un seguro de equipaje.**

En caso de pérdida, retraso en la entrega o daños en el equipaje durante un traslado aéreo, es responsabilidad del pasajero rellenar un formulario de irregularidad de equipaje con la compañía aérea en el aeropuerto. La compañía aérea exigirá el original para tramitar cualquier reclamación.

OBJETOS DE VALOR: El armador no se hace responsable por la pérdida, robo o deterioro de objetos valiosos, dinero, valores, joyas o bienes muebles que no hayan estado sujetos a la supervisión del viajero o debido a su incumplimiento de las normas o instrucciones de seguridad. Os pedimos que no dejéis objetos de valor sin vigilancia, que reviséis su estado regularmente, que los protejáis guardándolos en la caja fuerte a vuestra disposición o en la caja fuerte de la recepción de nuestra nave.

RECLAMACIONES: Cualquier apreciación subjetiva será considerada con interés, pero no dará lugar a indemnización. En caso de que surja algún problema durante el viaje, le recomendamos encarecidamente que informe inmediatamente a su guía o sobrecargo para que se pueda encontrar una solución en tiempo real. Si el cliente decide no prestar o utilizar un servicio local, no se efectuará ningún reembolso. Todas las reclamaciones deberán enviarse a CroisiEurope en un plazo de 10 días a partir del final del viaje, por cualquier medio que permita al vendedor obtener un acuse de recibo, de conformidad con el Código de Turismo

francés, y se tendrán en cuenta en la medida en que se haya tomado nota de ellas. El cliente deberá adjuntar a su carta el formulario de evaluación que se le entregó en su paquete de viaje, y adjuntar todos los justificantes relativos a su reclamación. CroisiEurope le informa de que el plazo de respuesta varía de 1 a 2 meses como máximo en función de la duración de la investigación llevada a cabo con los servicios, hoteles o proveedores de servicios requeridos en caso de reclamación. Tras ponerse en contacto con el departamento de calidad de relaciones con el cliente, y en ausencia de una respuesta satisfactoria en un plazo máximo de 60 días, el cliente podrá remitir el asunto al Defensor del Turista y del Viajero, cuyos datos de contacto y procedimientos están disponibles en su página web: www.mtv.travel. Además, también será posible presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea prevista en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de conformidad con el artículo R 211-6 del Código de Turismo francés.

En caso de litigio entre comerciantes o empresas comerciales, los tribunales de Estrasburgo serán los únicos competentes.

COMPRA: Todas las compras realizadas in situ son responsabilidad exclusiva del cliente (por ejemplo, artículos falsificados, etc.).

CANCELACIÓN DE CRUCEROS POR CROISIEUROPE (ARTÍCULO L 211-14 III DEL CÓDIGO DE TURISMO FRANCÉS):

1. Circunstancias excepcionales e inevitables:

CroisiEurope se reserva el derecho de anular cruceros por circunstancias ajenas a su voluntad, acontecimientos climáticos o naturales (inundaciones, ciclones, etc.) o por la imposibilidad de disfrutar de determinados servicios por motivos relacionados con la seguridad de los pasajeros, en cualquier momento antes de la salida, sin más obligación que el reembolso de las sumas abonadas. En este caso, el cliente no podrá reclamar ninguna indemnización adicional. CroisiEurope ofrecerá al pasajero, en la medida de lo posible, un crucero sustitutivo de valor equivalente. El pasajero tendrá derecho, a su elección, a beneficiarse de este crucero sustitutivo o a ser reembolsado según las modalidades previstas en las presentes condiciones. Si el pasajero acepta el crucero sustitutivo, no se le abonará ningún reembolso ni indemnización.

2. Número de participantes:

CroisiEurope se reserva el derecho de anular cualquier crucero en caso de insuficiencia de participantes; el cliente no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna en este caso concreto.

CroisiEurope deberá notificar al viajero toda anulación por insuficiencia de participantes a más tardar:

- 20 días antes del inicio del viaje o de las vacaciones para los viajes de duración superior a seis días,
- 7 días antes del inicio del viaje o de las vacaciones para los viajes de duración comprendida entre dos y seis días,
- 48 horas antes del inicio del viaje o de las vacaciones en el caso de los viajes que no duren más de dos días,

El número mínimo de participantes se fija en 80 personas para los cruceros fluviales y marítimos producidos por CroisiEurope para los barcos con una capacidad de entre 120 y 200 pasajeros, con un mínimo de 50 personas para los barcos con una capacidad de entre 70 y 120 pasajeros, y un mínimo de 15 personas para los cruceros a bordo de gabarras por los canales de Francia, 40 personas para los cruceros por el Mekong a bordo del RV INDOCHINE, 52 personas a bordo del RV INDOCHINE II, 38 personas a bordo del LAN DIEP, 24 personas a bordo del TOUM TIOU I, 18 personas a bordo del TOUM TIOU 2, 12 personas para África Austral; 48 personas para el crucero por la India, 90 personas para los cruceros por el Nilo, 20 personas para el crucero por el Amazonas, 16 personas para el crucero por Spitzberg, 25 personas para las extensiones terrestres vinculadas a un crucero CroisiEurope.

CAMBIOS EN LOS PROGRAMAS, ITINERARIOS Y HORARIOS : En caso de huelga, disturbios, malas condiciones meteorológicas que comprometan la seguridad de la navegación o circunstancias extraordinarias como las que se explican en los considerandos del Reglamento CE antes mencionado o por cualquier otra razón legítima, CroisiEurope podrá, en cualquier momento y sin previo aviso, adelantar o retrasar una salida o una escala o eventualmente cambiar de escala y no podrá ser considerada responsable ante los pasajeros en caso de anulación, adelanto, retraso, modificación o sustitución. CroisiEurope no se hace responsable del incumplimiento de los horarios de llegada y salida indicados en este folleto, cualquiera que sea la escala.

Como parte del programa Visage et Fleuves du Monde, nos reservamos el derecho a que capitanes de barco, directores de crucero, líderes de viaje y representantes locales de Visage et Fleuves du Monde, si las circunstancias lo requieren, modifiquen en cualquier momento los itinerarios y órdenes de nuestros programas.

En general, y esto es ley universal, la misión principal del capitán del barco es la seguridad de los pasajeros a bordo. Sea cual sea el barco o el destino, es el único capitán a bordo y puede decidir en cualquier momento desviar el barco o cancelar una escala. El capitán puede cancelar el crucero o modificar su itinerario si lo considera conveniente para los intereses de los pasajeros y la seguridad del barco. Si el crucero se interrumpe por motivos de fuerza mayor, se reembolsará al cliente los días de crucero no disfrutados, pero no tendrá derecho a ninguna indemnización adicional. En caso de modificación o anulación del viaje, se aplicarán los artículos R 211-9 a R 211-10 del Código de Turismo.

Cualquier circunstancia imprevista (fiestas civiles o religiosas, manifestaciones políticas, huelgas, averías, atascos, modificaciones por parte de las autoridades gubernamentales, acontecimientos deportivos o cualquier otro motivo legítimo) puede provocar cambios en las escalas, visitas o excursiones, de los que CroisiEurope no se hace responsable y que no podrán dar lugar a una reclamación de indemnización por parte del cliente.

Algunos destinos están sujetos a condiciones meteorológicas y climáticas especiales. Algunas escalas pueden anularse, acortarse o cancelarse por los motivos indicados anteriormente, sin que ello dé lugar a indemnización alguna. Las excursiones se reembolsan en caso de anulación. No se adeuda ninguna otra indemnización. Una escala específica no puede constituir el objetivo de un programa que pretende descubrir una región en general y los placeres de la navegación. No obstante, CroisiEurope hará todo lo posible para solucionar los problemas que puedan surgir.

MODIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA O NÚMERO DE CAMAROTE POR EL ARMADOR: Por razones técnicas u operativas, las compañías o los armadores tienen la posibilidad de asignar al pasajero un camarote distinto del fijado o elegido en el momento de la reserva. En este caso, el nuevo camarote debe ser, como mínimo, de la misma categoría. Este cambio no se considera un motivo válido de cancelación por parte del cliente, ni una modificación significativa del contrato, y no da lugar a indemnización alguna.

TRANSPORTE

a) Modificación / anulación: Debido al fuerte aumento del tráfico aéreo y ferroviario, a acontecimientos ajenos a nuestra voluntad (huelgas, incidentes técnicos, condiciones meteorológicas, pandemias, etc.) y a exigencias de seguridad, las compañías aéreas y ferroviarias no siempre pueden respetar los horarios previstos. Es posible que se produzcan retrasos, tanto a la salida como al regreso, que escapan al control del transportista, del Tour Operator y de la agencia de viajes, por lo que no podrá concederse más indemnización que la prevista por la legislación vigente, cualesquiera que sean las consecuencias profesionales o personales causadas. Por consiguiente, se aconseja al cliente que prevea un tiempo razonable, en particular para el viaje de vuelta, en caso de conexiones o compromisos importantes.

Las modificaciones de horarios y fechas, impuestas por las compañías ferroviarias o aéreas, pueden producirse tanto a la salida como a la llegada y dar lugar a una reducción o prolongación del viaje. CroisiEurope, actuando como intermediario entre el comprador y la compañía ferroviaria o aérea, se esforzará por encontrar las soluciones más adecuadas, pero no se hace responsable de las posibles consecuencias de estos retrasos o modificaciones. No se abonará ninguna compensación a este respecto en el precio del crucero.

Además, no aceptamos ninguna responsabilidad por los traslados aéreos y ferroviarios no reservados a través del operador turístico CroisiEurope. Recomendamos a nuestros clientes que realicen un viaje previo o posterior por sus propios medios, que reserven billetes que puedan ser modificados o reembolsados. No se tendrán en cuenta las cancelaciones de cruceros debidas al tráfico ferroviario o aéreo.

A título informativo, la mayoría de las compañías aéreas han establecido la obligatoriedad de facturar en línea en su página web el día anterior al vuelo (tanto para los viajes de ida como de vuelta). Es responsabilidad del pasajero realizar el check-in dentro del plazo establecido.

Además, CroisiEurope recomienda encarecidamente a los pasajeros que realicen el check-in, incluso en las compañías aéreas en las que no es obligatorio.

Los billetes emitidos en el marco de nuestros programas, o reservados directamente por el cliente, y no utilizados, tanto a la ida como a la vuelta, no podrán ser reembolsados, ni siquiera en caso de aplazamiento de la fecha o de anulación del viaje. El abandono de una plaza para tomar otro vuelo o tren no puede dar lugar al reembolso del billete no utilizado ni al pago de un nuevo billete.

Cualquier reclamación relativa al transporte aéreo o terrestre que haya ocasionado gastos (taxi, aparcamiento, hoteles, cambios en las reservas, billetes no modificables, etc.) no dará lugar a indemnización alguna in situ o a la vuelta, ni en caso de llegada a una estación o aeropuerto distintos de los de salida (por ejemplo, París Orly, París Roissy).

b) Traslados previos y posteriores: Para la organización de traslados pre y post crucero «desde su ciudad hasta el punto de encuentro o hasta el aeropuerto de salida o de llegada» con el autocar realizando el trayecto, llamamos su atención sobre el hecho de que los traslados en autocar sólo se realizarán con un mínimo de 20 personas inscritas.

En algunos casos, puede haber un tiempo de espera durante el traslado, debido a problemas de tráfico o a exigencias de la organización.

Las tarifas aplicables a los viajes en avión y/o tren a París u otras ciudades desde determinadas ciudades de residencia se aplican estrictamente de acuerdo con las condiciones mencionadas en nuestros folletos y/o presupuestos (Sujeto a disponibilidad en la clase de reserva designada).

Cualquier gasto o canje de billete debido a retrasos aéreos o ferroviarios durante el transporte previo y/o posterior resultantes de causas ajenas a CroisiEurope correrán a cargo del cliente.

c) Vuelos charter: Las salidas y retornos de las provincias organizadas por CroisiEurope en sus vuelos charter especiales están garantizadas para un mínimo de 80 pasajeros. En caso de que no se alcance este número mínimo de participantes, CroisiEurope puede ofrecerle una solución en avión, tren o autocar para unirse a su crucero. Esta modificación de su itinerario de viaje, en caso de anulación de la escala en las provincias de salida y regreso, podrá tener lugar hasta 21 días antes de su salida. Esta modificación se considera menor y se le notificará en un soporte duradero, de forma clara y comprensible antes de su salida.

d) Identidad de los transportistas: De conformidad con los artículos R 211-15 del Código de Turismo francés, se informa al pasajero de la identidad del transportista o transportistas contractuales o de hecho susceptibles de operar el vuelo adquirido, en forma de lista de un máximo de 3 transportistas por trayecto. CroisiEurope o la agencia de viajes informará al cliente de la identidad de la compañía aérea de hecho que operará el/los vuelo(s). Esta información se comunicará a más tardar ocho días antes de la fecha especificada en el contrato de transporte, o en el momento de la celebración del contrato si ésta tiene lugar menos de ocho días antes del inicio del viaje. En caso de cambio de identidad del transportista, se informará al cliente a más tardar en el momento de la facturación.

e) Billete: El billete utilizado por las compañías aéreas y ferroviarias, constituye el único contrato entre éstas y el cliente. El cliente es responsable de su billete y, por lo tanto, debe asumir las consecuencias de cualquier pérdida, robo o destrucción de su billete, sin que CroisiEurope pueda ser considerada responsable.

f) Equipaje: La franquicia de equipaje suele ser de solo una maleta por persona y pesa entre 15 y 23 kg, dependiendo de la aerolínea que opere la ruta. El equipaje excedente deberá pagarse a la empresa en el check-in. El exceso de equipaje deberá abonarse a la compañía aérea en el momento de la facturación. El transporte de objetos voluminosos (sillas de ruedas, equipos respiratorios, cochecitos, etc.) debe indicarse en el momento de la facturación y puede estar sujeto a un suplemento que varía según la compañía aérea. Algunas compañías aéreas cobran por la asistencia en el aeropuerto y los servicios a bordo.

En caso de que la compañía aérea dañe o no entregue el equipaje, el cliente debe informar inmediatamente de la irregularidad a las autoridades competentes del aeropuerto de llegada para cumplimentar una declaración de pérdida o daño. A continuación, en un plazo máximo de 7 días, y con el fin de reclamar una indemnización, el pasajero deberá enviar esta declaración a la compañía aérea, junto con los documentos originales solicitados. Es aconsejable conservar una fotocopia de todos los originales enviados. La compañía aérea no podrá abonar indemnización alguna a menos que se haya realizado este trámite y se hayan presentado dichos documentos. CroisiEurope, actuando como intermediario entre el comprador y la compañía aérea, se esforzará por encontrar las soluciones más adecuadas, pero no podrá ser considerada responsable de las posibles consecuencias de daños o pérdidas de equipaje. CroisiEurope no podrá abonar ninguna indemnización a este respecto.

g) Responsabilidad del transportista: La responsabilidad de los transportistas aéreos está limitada por la legislación nacional o internacional que les sea aplicable, en particular el Convenio Internacional de Varsovia de 12 de octubre de 1929 o el Convenio Internacional de Montreal de 28 de mayo de 1999, así como por sus propias condiciones de transporte que usted habrá aceptado antes de cualquier pedido, y que pueden limitar o exonerar la responsabilidad de CroisiEurope de conformidad con las disposiciones del artículo L 211-17-IV del Código de Turismo francés. En caso de retraso, overbooking o anulación de vuelos, la responsabilidad de todas las compañías aéreas con origen o destino en la Unión Europea, únicamente para las compañías comunitarias, se rige por el Reglamento 261/2004 de la UE, de 11 de febrero de 2004, que les obliga a pagar una indemnización a tanto alzado, salvo en circunstancias extraordinarias, y en todos los casos a prestar asistencia y atención a los pasajeros.

h) Reembolso de tasas aéreas: En caso de no utilización del billete de avión por cualquier motivo, las tasas aeroportuarias obligatorias son reembolsables al pasajero previa solicitud en un plazo de 30 días y gratuitamente para todas las solicitudes en línea. Para todas las solicitudes de reembolso fuera de línea, CroisiEurope cobrará una tasa correspondiente a un máximo del 20% del importe reembolsado.

RESPONSABILIDAD DE LOS PASAJEROS: Cada pasajero (o si es menor de edad, sus padres o tutores) es responsable y se compromete a indemnizar a la compañía por cualquier daño que se produzca en el mobiliario, equipamiento o cualquier otro elemento perteneciente al barco, por cualquier daño que se produzca en los hoteles o aviones utilizados por el pasajero como parte de su viaje. Cada pasajero (o si es menor de edad, sus padres o tutores) es responsable y se compromete a indemnizar a la Compañía por cualquier multa o contravención impuesta a la Compañía como resultado de cualquier acto, omisión o incumplimiento de cualquier ley, sea o no intencionado o negligente por parte del pasajero.

Los pasajeros deben estar en regla con los países atravesados. Es responsabilidad del pasajero asegurarse de que su pasaporte es válido y está en regla.

RESPONSABILIDAD DE CROISIEUROPE: En su calidad de organizador del crucero, armador y fletador, las obligaciones de CroisiEurope se definen por las disposiciones combinadas del Código de Turismo, la aplicable específicamente a la navegación de la embarcación asignada al crucero y, a falta de tal ley, la de la ley de 15 de junio de 1895 sobre las relaciones de derecho privado en la navegación interior. Los artículos L 211-16 y siguientes del Código de Turismo francés regulan la responsabilidad del organizador, así como las condiciones en las que se puede renunciar a ella.

De acuerdo con el artículo L 211-7-IV del Código de Turismo francés, la responsabilidad de CroisiEurope, así como la obligación de compensación, están limitadas: las condiciones del régimen de compensación y responsabilidad previstas por los convenios internacionales vigentes (incluyendo el Convenio de Varsovia de 1929 y el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999) y/o los reglamentos de la Unión Europea (en particular el Reglamento CE 261/2004 de 11 de febrero de 2004) aplicables a su servicio o a los de sus proveedores de servicios de los que sería responsable (incluido el transportista, compañía aérea, ferroviaria o fluvial), en caso de no presentar su solicitud y excluyendo lesiones corporales, ya sean intencionadas o negligentes, la responsabilidad de CroisiEurope se limita a tres veces el precio total pagado por el viajero. CroisiEurope no puede ser considerada responsable en caso de un evento de fuerza mayor, en caso de circunstancias excepcionales e inevitables, del acto imprevisible e insuperable de un tercero no relacionado con la prestación de los servicios previstos en el contrato, y/o de daños derivados de las acciones del viajero. Cualquier discrepancia debe ser comunicada al comisario. CroisiEurope no puede ser considerada responsable por ningún daño sufrido por pasajeros en tierra fuera de los servicios y/o del programa previsto cuando estos no estén bajo su autoridad o supervisión en caso de un accidente o daño de cualquier tipo que el pasajero pueda sufrir. La limitación de responsabilidad de CroisiEurope por lesiones personales es de 2.000.000 de SDR (SDRs: Derechos Especiales de Retiro: moneda internacional) en los buques de la flota de CroisiEurope, conforme a las normas del Convenio de Estrasburgo (CLNI 2012) sobre la limitación de responsabilidad de los propietarios de buques.

CroisiEurope sólo se hace responsable de la tripulación o de la embarcación. Cualquier anomalía deberá comunicarse al sobrecargo. CroisiEurope no se hace responsable de los daños sufridos por los pasajeros en tierra, cuando éstos no estén bajo su autoridad o supervisión. Por consiguiente, CroisiEurope declara toda responsabilidad en caso de accidente o daños de cualquier tipo sufridos por un pasajero. Corresponderá al pasajero comprometer la responsabilidad del operador local, sin posibilidad de recurso contra CroisiEurope. Del mismo modo, CroisiEurope no se hace responsable de los servicios adicionales (transporte, alojamiento, traslados, etc.) reservados como complemento del crucero. La limitación de responsabilidad de CroisiEurope por daños corporales es de 2.000.000 DEG (DEG: Derechos Especiales de Giro: moneda internacional) en los barcos de la flota CroisiEurope, de conformidad con las normas del Convenio de Estrasburgo (CLNI 2012) sobre limitación de responsabilidad de los armadores.

OBLIGACIÓN DE ASISTENCIA : En su calidad de organizador, CroisiEurope prestará una asistencia adecuada al pasajero en dificultades lo antes posible, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, de conformidad con los artículos L 211-171 y R 211-11 del Código de Turismo francés. La naturaleza de esta asistencia se especifica en el artículo R 211-11 del Código de Turismo reproducido anteriormente.

SEGURO CROISIEUROPE: La responsabilidad civil de CroisiEurope frente a los pasajeros y terceros está cubierta para daños corporales y materiales por una garantía «Protection and Indemnity Club (P&I)».

En lo que respecta a la responsabilidad civil profesional del operador turístico, esta está asegurada conforme a las disposiciones del Código de Turismo. El contrato contratado con Allianz cubre lesiones corporales de hasta 20.000.000 €, daños materiales consecuentes e inmateriales de hasta 10.000.000 € y responsabilidad civil profesional de hasta 15.000.000 € (para todas las lesiones corporales, material e inmaterial combinados)

Seguro de responsabilidad profesional: póliza de seguro nº 62944562

Garantía financiera proporcionada por la A.P.S.T. - 87-89, rue La Boétie 75008 París

SEGURO Y ASISTENCIA OPCIONALES - COBERTURA DE REPATRIACIÓN: Los clientes tienen la posibilidad de suscribir un seguro que cubra las consecuencias de determinados casos de anulación, daños al equipaje, responsabilidad civil de la vida privada en

el extranjero e interrupción de la estancia, mediante el Formulario de Inscripción o el Contrato de Venta de Viaje. Las condiciones generales de estos seguros pueden solicitarse a la aseguradora. Estos contratos incluyen límites de cobertura, exclusiones, franquicias y obligaciones en caso de siniestro. Por lo tanto, se aconseja a los clientes que los lean atentamente. En cualquier caso, sólo la compañía de seguros en cuestión será responsable ante el Cliente respecto a la ejecución de dichos contratos; el Cliente tendrá entonces una relación jurídica directa con la compañía de seguros. Además de este seguro opcional, en todos nuestros cruceros y viajes se incluye gratuitamente un seguro de repatriación médica y de asistencia personal.

INFORMACIÓN GENERAL: Toda la información publicada en nuestros folletos relativa a horarios, itinerarios e instalaciones hoteleras y del barco se aplica en el momento en que se redactó el folleto y puede estar sujeta a cambios, que se notificarán a los clientes en el momento de la reserva. Los mapas, fotos e ilustraciones se presentan únicamente a título informativo y no son vinculantes contractualmente.

INFORMACIÓN SOBRE CO2 EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE: En el marco de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, el gobierno francés ha puesto en marcha una serie de medidas, en particular en materia de etiquetado medioambiental y de iniciativas ecorresponsables, entre las que figura la obligación de informar al beneficiario de un servicio de transporte de la cantidad de CO2 emitida en el transcurso del mismo. Encontrará toda esta información en nuestra página web www.croisieurope.com.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL : CroisiEurope se compromete, en su calidad de responsable del tratamiento en el sentido del Reglamento General de Protección de Datos n.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD), a respetar el derecho a la privacidad y a los datos personales de cualquier persona que comunique y/o reciba información en su sitio web, a través de su personal o el de sus socios, así como por correo electrónico.

En general, cualquier persona cuyos datos personales puedan ser tratados tiene la posibilidad de consultar:

- la política de confidencialidad,
- la política relativa a las cookies y su uso por parte de la empresa,

en el sitio web <https://www.croisieurope.com>. Estas políticas explican, en materia de datos personales y cookies, los tratamientos de datos personales que puede realizar CroisiEurope y sus fundamentos (incluidas las estadísticas de visitas, la personalización de las comunicaciones y la realización de publicidad u ofertas específicas). Se recuerda que, en lo que respecta a las comunicaciones comerciales por correo electrónico o SMS, cualquier persona puede oponerse o darse de baja siguiendo el enlace o el procedimiento de oposición que figura al final de dicha comunicación. También se recuerda que cualquier persona tiene derecho a inscribirse en la lista de oposición al telemarketing (Bloctel).

Toda persona cuyos datos personales sean objeto de tratamiento tiene derecho a ser informada del uso y la conservación de sus datos personales, a acceder a ellos y a su comunicación gratuita en un formato comprensible, a proceder a su rectificación para corregir cualquier inexactitud o completarlos, limitar el tratamiento de sus datos personales, oponerse a su tratamiento y/o solicitar su supresión dentro de los límites previstos por la ley.

En el marco del ejercicio de sus derechos, cualquier persona puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos (DPO) de CroisiEurope:

- por correo electrónico a la dirección: dpo@croisieurope.com,
- por correo postal a la siguiente dirección: CroisiEurope, Servicio de Atención al Cliente, 12 rue de la Division Leclerc, 67000 Estrasburgo,

si bien se precisa que se podrá solicitar un documento acreditativo de su identidad y/o de su capacidad para representar a un tercero.

Cualquier persona puede presentar una reclamación ante su autoridad local competente en materia de protección de datos: en Francia, se trata de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (la «CNIL»), cuya página web es la siguiente <https://www.cnil.fr/> y cuya dirección es 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07;

para los demás Estados, la lista completa de las autoridades locales competentes en materia de protección de datos se encuentra en el siguiente sitio web institucional: https://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm.

En el marco de la contractualización con CroisiEurope, la solicitud de presupuesto u opción, así como la ejecución del contrato de crucero y/o paquete turístico y la realización de los servicios asociados:

- recogemos su nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico, los datos de conexión a su cuenta en línea (nombre de usuario y contraseña asociada), así como, para nuestros servicios complementarios (incluidas las solicitudes de visados y la reserva de servicios de transporte de viajeros): el número y/o la copia o el original de su pasaporte o documento nacional de identidad (CNI).
- Tiene la posibilidad de comunicarnos información adicional, incluida información sensible, en el marco de una solicitud de información o personalización, o a petición de nuestros subcontratistas de transporte o visados, o de las autoridades estatales o aduaneras, como su sexo, datos médicos, relacionados con una situación de discapacidad, una dieta y/o la religión.
- Puede indicarnos esos mismos datos personales relativos a otras personas con vistas a su participación, en cuyo caso debe asegurarse de que dan su consentimiento para que los recopilemos y comprenden su uso por parte de nuestra empresa.

Los datos recopilados se utilizan en el marco de la gestión de sus solicitudes, y su recopilación y uso se basan en:

- la necesidad de disponer y tratar esta información para gestionar su reserva, proporcionarle los productos y servicios que hemos contratado, poder responder a sus preguntas, prestarle asistencia en el marco de su pedido o reclamaciones,
- su solicitud previa para que esta información se utilice con fines informativos, de comunicación y/o de marketing (incluidos boletines informativos, eventos, concursos, loterías, interés en futuras ofertas o prospección comercial),
- el interés legítimo de nuestra empresa, siempre que nuestro uso respete los intereses y los derechos de las personas afectadas (incluido el cifrado de datos, la copia segura, con el fin de garantizar la seguridad de nuestra red informática y de los datos, la prevención del fraude, etc.). CroisiEurope no cede datos personales a terceros por otros motivos ni a título oneroso. Para estos fines y siempre que se presenten garantías serias de confidencialidad y seguridad, en particular de minimización de usos, los datos se transmiten:
- a los empleados de CroisiEurope, así como a los de nuestras filiales que necesitan tener acceso a los datos y están autorizados a tratarlos para los fines mencionados anteriormente,
- a los subcontratistas de CroisiEurope y a terceros que actúan en nombre de nuestra empresa y están autorizados por esta, de conformidad con las normas francesas y europeas (incluidas las compañías de transporte, las aseguradoras, los bancos, las autoridades aduaneras, los proveedores receptivos, los subcontratistas técnicos o de asistencia informática, los proveedores de alojamiento y los guías turísticos). Los datos personales se tratan, en principio, dentro de la Unión Europea, pero pueden transferirse fuera de la Unión Europea siempre que las terceras entidades respeten un nivel de protección de datos personales conforme a los requisitos europeos. CroisiEurope también puede divulgar y tratar datos personales si así lo exige la ley o si considera, de buena fe, que dicha divulgación es razonablemente necesaria para cumplir con procedimientos judiciales, responder a reclamaciones o preservar la seguridad o los derechos de la empresa, sus clientes o el público. Esto incluye responder a las solicitudes y requisitos gubernamentales de los países de salida, llegada y/o tránsito con fines de inmigración, control fronterizo, seguridad y/o lucha contra el terrorismo. Los datos personales se tratan y conservan de conformidad con las normas francesas y europeas aplicables, por lo que se tratan durante el periodo necesario para: los fines descritos anteriormente, cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias, la ejecución de nuestros contratos y durante el tiempo necesario para resolver posibles litigios. La oposición de la persona interesada a la recogida y el tratamiento de sus datos personales necesarios para la formalización y posterior

ejecución del contrato y de los servicios solicitados imposibilita la ejecución total o parcial de su contrato con CroisiEurope. Una vez recordada esta imposibilidad, en caso de confirmación, el contrato se considerará anulado por iniciativa del viajero y estará sujeto a las estipulaciones previstas a tal efecto. Los datos personales se conservarán durante tres (3) años a partir del final del último contacto o del final de las relaciones contractuales con CroisiEurope. Al término de este plazo de tres (3) años o, en su caso, a partir de la solicitud de supresión, serán objeto de destrucción o anonimización de la base de datos activa en los sistemas de información de la empresa. no obstante, los datos personales podrán ser objeto de conservación con derecho de acceso limitado durante toda la duración de los litigios y contenciosos hasta su prescripción o agotamiento de las vías de recurso, así como de archivo para cumplir con las obligaciones legales, contables y fiscales de CroisiEurope (como la obligación de conservar las facturas durante un periodo de diez (10) años, establecida en el artículo L.123-22 del Código de Comercio).

ATENCIÓN: Este producto «individual» solo está destinado a la reventa en territorio francés. Para cualquier otra venta, consúltelos. En cuanto a los grupos de viajeros, es decir, más de 20 personas, les invitamos a ponerse en contacto directamente con nuestro servicio «Grupos» para informarse sobre la disponibilidad de los productos y las condiciones generales de venta para grupos.