

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE VENTE DE VOYAGES À FORFAIT

Les services en cette section de cet site (ci-après « Site »), sont fournis par Pigi Shipping & Consulting, SRL, rue del Don, 3 - CAP 20123, Milano, inscrite au registre du commerce de Milan (Italie) portant le numéro fiscal 01330450998, licence d'agence de voyages 0221083 [contact Pigi 902 123 999] (ciaprès : « PigiPigi») sur le site www.viajar.com et/ou www.Pigi.es, www.crocierissime.it, www.bravocroisieres.fr ainsi que sur les sites associés (ci-après : « le Site ») entraîne l'acceptation par le consommateur des conditions générales décrites ci-dessous ainsi que les conditions générales d'utilisation du site.

1. LOI APPLICABLE

Ce contrat de voyage est régi par la volonté des parties, par les présentes conditions générales, par les dispositions du décret réglementant les voyages à forfait en Italie et/ou, le cas échéant, par la réglementation applicable au lieu de résidence du consommateur et/ou par le droit applicable en la matière en vertu des règles de droit international privé.

Veuillez consulter notre Politique de confidentialité pour en savoir plus sur la façon dont nous traitons les informations à caractère personnel et dont nous utilisons les cookies sur le Site internet.

En tout état de cause, dès lors que nous sommes amenés à recueillir vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

2. ACHAT DU VOYAGE À FORFAIT

2.1. DEMANDE DE RÉSERVATION Le consommateur qui souhaite acheter un voyage à forfait effectue une « demande de réservation » auprès de Pigi sur le site web. Suite à cette demande, Pigi s'engage à prendre les dispositions nécessaires en vue d'obtenir la confirmation de la réservation auprès de la compagnie de navigation, sur la base du nombre de places disponibles et de la période souhaitée. Lors de la demande de réservation, Pigi pourra demander au client les données de sa carte de crédit/débit afin qu'elle puisse, une fois confirmés les services demandés auprès de nos fournisseurs, y prélever le montant de la réservation acceptée dans les termes établis par cette dernière. En effectuant une demande de réservation, le client accepte que Pigi prélève automatiquement sur sa carte de crédit/débit le montant correspondant suivant les conditions prévues dans cette réservation. Cependant, si le client ne souhaite pas profiter de ce service, il peut contacter notre service clientèle et s'informer sur les modes de paiement dont il dispose pour régler le montant de sa réservation. L'acheteur principal qui effectue une réservation pour plusieurs passagers bénéficiaires mentionnés dans cette réservation déclare expressément qu'il agit en représentation de ces derniers et accepte les conditions de la réservation au nom de chacun d'entre eux.

2.2. CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

Le contrat de voyage à forfait est conclu dès que la compagnie de navigation a confirmé la réservation. Suite à cette confirmation, le passager sera tenu de verser le pourcentage du prix correspondant ou, le cas échéant, la totalité du prix de sa réservation, conformément aux conditions de réservation. Le consommateur devra fournir avec exactitude toutes les données nécessaires à l'achat et au paiement de sa réservation.

2.3. PAIEMENT DU PRIX • Au moment de la conclusion du contrat, le consommateur sera tenu de payer le droit d'inscription, le cas échéant, et une avance sur le prix du voyage à forfait, suivant les conditions prévues dans la demande de réservation. L'acheteur principal sera tenu de verser le montant restant, jusqu'au paiement complet du prix d'achat, dans un délai de 30 jours au moins avant la date de départ prévue. Concernant les contrats passés à une date postérieure à ce délai de 30 jours, le montant total devra être versé au moment de la passation du contrat sous forme d'un paiement unique. • Les billets, bons de voyage ou tout autre document indispensable à la bonne mise en œuvre des prestations liées au voyage à forfait seront remis au passager dès que celui-ci aura versé le montant total du prix correspondant. • Une fois la réservation confirmée, Pigi prélèvera le paiement correspondant sur la carte de crédit/débit indiquée par le consommateur dans sa demande de réservation, suivant les conditions prévues dans cette dernière. Pigi pourra annuler la réservation sans préavis si le paiement avec la carte de crédit/débit est refusé ou rejeté pour quelque motif que ce soit, ou si le consommateur n'a pas indiqué correctement le numéro de sa carte. • Sans préjudice de ce qui précède, au cas où le consommateur n'a fourni aucun numéro de carte bancaire, celui-ci sera autorisé à payer le montant correspondant par virement ou versement bancaire au numéro de compte que Pigi lui aura indiqué par courrier électronique. • Le défaut de paiement total ou partiel du prix aux dates prévues constitue un manquement grave aux obligations contractuelles et entraîne la résolution du contrat, assortie des pénalités prévues en cas d'annulation. Suite au défaut de paiement des montants susmentionnés dans les délais établis, Pigi sera autorisée à prélever un « montant de pénalité » sur la carte bancaire. • L'acheteur principal qui effectue une réservation pour plusieurs passagers bénéficiaires mentionnés dans la réservation prend en charge, en son nom propre et de plein droit, les obligations de paiement découlant du contrat et assume au nom des bénéficiaires toutes les obligations contractuelles applicables.

3. PRIX

3.1. Le prix du voyage à forfait comprend ce qui suit : - Le transport aller-retour, lorsque ce service est inclus dans le forfait souscrit, suivant le type, la catégorie et les caractéristiques de transport prévus conformément aux documents remis au consommateur. - Les taxes d'aéroport éventuelles. - Le logement, lorsque ce service est inclus dans le forfait souscrit, dans l'établissement et suivant la formule de repas prévus dans la réservation, conformément aux documents remis au consommateur. - L'assistance technique pendant le voyage, si ce service est inclus expressément dans le forfait souscrit. - Tous les autres services et prestations complémentaires indiqués expressément dans le forfait souscrit ou stipulés expressément dans le contrat de voyage à forfait. 3.2. Le prix du voyage à forfait ne comprend pas ce qui suit : - Visas, taxes d'entrée et de sortie, certificats de vaccination, suppléments pour les boissons, formules de repas particulières - ni même dans les cas de pension complète ou de demi-pension, sauf stipulation contraire dans le contrat - nettoyage et repassage des vêtements, services hôteliers optionnels et, en général, tout autre service ne figurant pas au point susmentionné (« Le prix du voyage à forfait comprend ce qui suit ») ou non mentionné expressément dans la réservation ou les documents envoyés au consommateur. - Les excursions ou visites facultatives non réservées à l'origine ne font pas partie du contrat de voyage à forfait. Les annonces relatives à ces dernières ne sont publiées dans la brochure qu'à titre d'information et le prix mentionné est accompagné du qualificatif « estimé ». Le prix estimé peut donc varier au moment de réserver ces excursions ou visites sur le lieu de destination. - Par ailleurs, ces excursions seront proposées au consommateur de façon séparée, selon des conditions spécifiques et à un prix définitif. La réalisation effective de ces excursions n'est pas garantie jusqu'au moment de leur réservation. - Les pourboires ne sont pas inclus dans le prix du voyage à forfait. Dans le cas des croisières, un montant

complémentaire (appelé habituellement et erronément « pourboire ») n'est pas non plus compris dans le prix du voyage. À cet égard, le client est averti au début du voyage qu'il devra s'acquitter, au terme de la croisière, de ce montant qui varie en fonction de la durée du voyage et qui est destiné exclusivement au personnel de service.

3.3. Révision des prix - Le prix du voyage à forfait a été calculé sur la base des taux de change, des tarifs de transport, du coût du carburant et des taxes et impôts applicables à la date de réservation du voyage. Toute variation du prix des éléments susmentionnés pourra entraîner la révision à la hausse ou à la baisse du prix final du voyage, strictement à hauteur des montants des variations de prix visées. Il sera fait part de ces modifications au consommateur par écrit ou par tout moyen permettant de lui faire prendre connaissance de la notification réalisée. - Aucune révision à la hausse ne sera effectuée vis-à-vis des demandes déjà effectuées au cours des vingt jours précédant la date de départ du voyage.

4. MODIFICATIONS DU VOYAGE

Si, avant le départ du voyage, l'organisateur se voit dans l'obligation de modifier substantiellement un élément essentiel du contrat, notamment le prix, il en informera le consommateur. Dans ce cas, sauf décision contraire des parties, le consommateur pourra résilier le contrat sans subir aucune pénalité ou accepter la modification du contrat, dans lequel seront ajoutées les variations en question et leur répercussion sur le prix. Le consommateur devra communiquer sa décision à Pigi dans un délai de trois jours suivant la notification de la modification substantielle de sa réservation. Il est présumé que le consommateur décide de résilier le contrat s'il n'informe pas de sa décision dans les termes établis. En revanche, le fait de réaliser le voyage avec les modifications apportées sera considéré comme une acceptation tacite du contrat modifié. Si, une fois que le voyage a débuté, l'organisateur se trouve dans l'impossibilité de fournir une partie importante des services indiqués dans le contrat, il adoptera les mesures nécessaires afin de pouvoir poursuivre le voyage organisé, sans aucun supplément pour le consommateur et en versant éventuellement à ce dernier le montant correspondant à la différence entre les prestations prévues et les prestations fournies, sauf si cette impossibilité est due à une raison imputable au consommateur. Si les mesures adoptées par l'organisateur ne s'avèrent pas viables ou si le consommateur ne les accepte pas pour des motifs raisonnables, l'organisateur sera tenu, d'une part, de fournir à ce dernier, sans aucun supplément et suivant les places et les modalités de transport disponibles, un moyen de transport équivalant à celui utilisé pour le voyage afin de lui permettre de retourner vers le lieu de départ ou d'aller à tout autre endroit convenu entre les deux et, d'autre part, de rembourser au consommateur le montant correspondant à la différence entre les prestations prévues et les prestations fournies.

5. MODIFICATION ET CESSIION DE LA RÉSERVATION

Toute demande de modification des données ou de cession de la réservation devra être notifiée par écrit à Pigi, qui vérifiera ensuite auprès de ses fournisseurs la possibilité d'effectuer la modification requise et informera l'intéressé des coûts de gestion applicables. Ces derniers équivaldront dans tous les cas aux frais de traitement de Pigi (50 € par passager) ajoutés aux frais de gestion réclamés par la compagnie de navigation, le cas échéant. Étant donné que la décision est tributaire des fournisseurs, Pigi ne sera pas tenue responsable de l'acceptation ou de la non-acceptation de la modification par ces derniers. En cas de non-acceptation, Pigi informera le consommateur avant le départ. De même, le consommateur doit tenir compte du fait que les frais de gestion inhérents aux demandes de modification ou de cession de la réservation ne sont pas remboursables. En cas de cession de la

réserve, le cessionnaire devra se conformer aux mêmes exigences générales que le cédant dans le cadre du voyage à forfait. Vis-à-vis de Pigi et/ou de l'organisateur, tous deux seront solidairement responsables du paiement du prix du voyage et de tout autre frais supplémentaire découlant de la cession, comme les coûts appliqués par les compagnies aériennes régulières, les frais de gestion, etc.

6. ANNULATION DU CONTRAT PAR LE CONSOMMATEUR

6.1. Le consommateur peut résilier le contrat sans subir aucune pénalité uniquement en cas de modification d'un ou de plusieurs élément(s) essentiel(s) du contrat, considéré(s) objectivement comme indispensable(s) aux fins de la jouissance du forfait touristique. Dans ces cas, le consommateur aura le droit soit de bénéficier d'un autre voyage à forfait, soit d'obtenir le remboursement du prix déjà payé au moment de la résiliation du contrat. S'il décide de bénéficier d'un autre voyage à forfait, ce dernier sera d'une valeur équivalente ou supérieure à celui prévu initialement. Si l'organisateur n'est pas en mesure de proposer un voyage à forfait dans ces conditions et si le voyage à forfait alternatif est d'une qualité inférieure, le consommateur aura droit au remboursement de la différence.

6.2. Le consommateur/utilisateur pourra renoncer à tout moment aux services demandés ou achetés et aura droit au remboursement des montants qu'il aura déjà versés. Il sera néanmoins tenu d'indemniser l'organisateur et/ou Pigi à concurrence des montants indiqués ci-dessous, sauf si la résiliation du contrat est due à un cas de force majeure : 1) Frais de gestion de Pigi, d'un montant de 50 € par passager. 2) Frais d'annulation. Le consommateur doit tenir compte du fait que si sa réservation inclut des vols en correspondance proposés par Pigi, les frais d'annulation correspondants pourront atteindre 100 % de la valeur du montant des billets. 3) Les croisières proposées étant soumises à des conditions contractuelles spéciales, les frais d'annulation stipulés par les différentes compagnies de navigation s'appliqueront (vous pouvez consulter ici les conditions générales d'annulation). Le consommateur doit toutefois tenir compte du fait que les informations mentionnées dans le lien précédent ne sont fournies qu'à titre indicatif et que seront appliquées les pénalités indiquées dans la réservation, celles-ci pouvant varier en fonction du type de croisière et de la compagnie choisie. Au cas où le consommateur ne se présente pas au départ à l'heure prévue, il n'aura droit à aucun remboursement des montants versés. Au cas où le consommateur a souscrit une assurance voyage facultative, le montant de la prime devra être payé par le consommateur dans tous les cas, même s'il a annulé sa réservation avant le départ, étant donné que la police couvre également des risques qui sont antérieurs au début du voyage.

7. ANNULATION DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

L'annulation du voyage, pour quelque motif que ce soit non imputable au consommateur, donne le droit à ce dernier d'obtenir le remboursement des montants versés ou de bénéficier d'un autre voyage à forfait d'une qualité équivalente ou supérieure à celui prévu initialement, à condition que l'organisateur soit en mesure de le lui proposer. Si l'organisateur ne peut pas proposer un voyage à forfait dans ces conditions et si le voyage à forfait alternatif est d'une qualité inférieure, le consommateur aura droit au remboursement de la différence. Dans le cas mentionné au point précédent, l'organisateur sera tenu de verser au passager l'indemnisation prévue par la loi, qui varie en fonction du prix du voyage et de la date prévue de début du voyage. L'organisateur ne sera tenu à aucune obligation d'indemnisation dans les cas suivants : a) Au cas où, d'une part, l'annulation du

voyage est due au fait que le nombre de personnes inscrites est inférieur à celui stipulé dans la brochure ou le contrat de voyage à forfait et, d'autre part, l'agence informe l'intéressé avant la date limite établie dans la brochure ou le contrat. b) Au cas où l'annulation du voyage est due à un cas de force majeure, étant entendu que les cas de force majeure sont des circonstances anormales et imprévisibles qui échappent au contrôle de l'organisateur et/ou de l'agence et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré que ceux-ci aient fait preuve de diligence raisonnable.

8. OBLIGATIONS DES CONSOMMATEURS

Tous les passagers, sans exception (enfants compris), devront être munis d'une pièce d'identité individuelle et familiale (passeport ou carte d'identité) en règle et conforme à la réglementation du pays ou des pays visité(s). Les passagers seront responsables de l'obtention des visas, passeports, certificats de vaccination, etc., requis au gré des destinations. Au cas où les autorités refusent de délivrer un visa pour des motifs inhérents à l'utilisateur, ou si elles interdisent à l'utilisateur d'entrer dans le pays parce que les conditions requises ne sont pas respectées, parce qu'il n'est pas muni des documents requis ou parce qu'un défaut est constaté dans ces derniers, l'organisateur et l'agence déclinent toute responsabilité vis-à-vis des dommages découlant de ces situations. Les coûts occasionnés à cet égard sont à la charge du consommateur. De même, nous informons tous les utilisateurs qu'ils doivent vérifier avant le voyage s'ils remplissent toutes les conditions requises en matière de visas, afin de pouvoir entrer sans entrave dans tous les pays qu'ils seront amenés à visiter. Les personnes de moins de 18 ans devront être munies d'une autorisation écrite signée par leurs parents ou tuteurs, qui pourra leur être réclamée par les autorités pertinentes. L'organisateur peut empêcher que des mineurs voyagent seuls dans une cabine sans être accompagnés de leur père, mère ou tuteur légal. En outre, les passagers devront se conformer aux normes de prudence et de diligence, aux dispositions prises par l'organisateur ainsi qu'aux règles administratives et légales relatives au voyage. Les passagers seront responsables vis-à-vis de l'organisateur des dommages découlant de leur non-conformité aux règles et normes susmentionnées ainsi que des dommages causés au navire, à ses installations, au mobilier, au matériel, etc. De même, les passagers seront responsables des dommages causés à d'autres passagers ou à des tiers. Il est interdit aux passagers d'introduire dans le navire des marchandises, animaux, armes, munitions, explosifs, matières inflammables, produits toxiques ou dangereux et, en général, tout produit susceptible de nuire à la sécurité du navire ou à celle de ses passagers. Dans tous les cas, les passagers sont tenus d'adopter les mesures adéquates et raisonnables visant à tenter de réduire les dommages liés à la non-exécution ou à la mauvaise exécution du contrat, ou d'éviter que ceux-ci ne s'aggravent. Les passagers seront tenus responsables des dommages découlant de la nonadoption de ces mesures. Le consommateur est tenu d'informer l'organisateur ou l'agence et, le cas échéant, le fournisseur du service en question de tout manquement dans l'exécution du contrat - sur place de préférence ou, dans tous les cas, aussi rapidement que possible -, par écrit ou par tout moyen garantissant que le destinataire a pu prendre connaissance de la notification réalisée.

9. POUVOIRS DU COMMANDANT

Conformément aux dispositions légales et aux traités internationaux, le commandant du navire dispose des pleins pouvoirs pour assister et remorquer d'autres navires, dévier de la route prévue, faire escale dans un autre port, transborder des passagers et des bagages dans un autre navire, refuser l'embarquement de personnes qui, à ses yeux, ne remplissent pas les conditions de santé nécessaires

en vue d'effectuer la croisière ou qui, de façon générale, sont susceptibles de constituer un danger pour la sécurité du navire ou des passagers. Tous les passagers seront soumis à l'autorité du commandant, en particulier dans les domaines relevant de la sécurité du navire ou de la navigation.

10. LOGEMENT À BORD

L'organisateur distribue les cabines à bord du navire de façon discrétionnaire. L'organisateur est autorisé à attribuer aux passagers une cabine différente de celle prévue, à condition qu'elle présente des caractéristiques similaires ou de catégorie supérieure. Au cas où un logement à l'hôtel est prévu dans le forfait et en l'absence de classification reconnue en la matière par les autorités publiques compétentes des pays membres de l'UE, l'organisateur sera chargé de réaliser cette classification sur la base de critères raisonnables d'évaluation et de normes de qualité.

11. RESPONSABILITÉ

L'organisateur et l'agence seront responsables, vis-à-vis du consommateur, de la bonne exécution du contrat de voyage à forfait en fonction des obligations qui leur incombent dans leur domaine respectif de gestion du voyage à forfait. L'organisateur et l'agence seront responsables, vis-à-vis du consommateur, de la réalisation des prestations comprises dans le voyage à forfait, qu'ils réaliseront eux-mêmes ou que réaliseront leurs agences auxiliaires ou d'autres fournisseurs de services. Chargé de la planification du voyage à forfait, l'organisateur sera tenu responsable des dommages causés au consommateur suite à la non-exécution ou à la mauvaise exécution des prestations comprises dans le voyage à forfait, ainsi que des dommages découlant du manquement à toute autre obligation relevant de son domaine de gestion en vertu de la législation applicable. Chargée de la vente ou de la mise en vente du voyage à forfait proposé par l'organisateur, l'agence sera tenue responsable des dommages causés au consommateur si elle commet des erreurs dans l'information relative au voyage à forfait, si elle oublie de lui transmettre des informations, si elle ne lui remet pas les documents nécessaires en vue du bon déroulement du voyage et, de façon générale, en cas de manquement à toute autre obligation relevant de son domaine de gestion en vertu de la législation applicable. Toutefois, la responsabilité susmentionnée cessera lorsque l'une des circonstances suivantes se présentera : 1. Les manquements observés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur. 2. Ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la réalisation des prestations visées dans le contrat et revêtent un caractère imprévisible ou insurmontable. 3. Les manquements en question sont dus à un cas de force majeure, étant entendu que les cas de force majeure sont des circonstances anormales et imprévisibles qui échappent au contrôle de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré une diligence raisonnable. 4. Les manquements sont dus à un événement que l'organisateur n'a pas pu prévoir ni surmonter malgré qu'il ait agi avec toute la diligence requise. Dans les cas d'exclusion de responsabilité suite à une circonstance prévue aux points 2, 3 et 4, l'organisateur et l'agence de voyages, parties au contrat de voyage à forfait, seront néanmoins tenus d'apporter l'assistance nécessaire au consommateur en difficulté. L'organisateur et Pigi ne seront en aucun cas responsables de la transmission erronée ou incomplète des données personnelles des passagers par le consommateur lors du processus d'achat ou de réservation, ou en cas de communication erronée à un agent de Pigi. Le consommateur sera donc tenu seul responsable des conséquences découlant de la transmission ou de la communication des données erronées ou incomplètes ou de la communication erronée ou incomplète de ces dernières.

12. PLAFONNEMENT DES INDEMNISATIONS DANS LE CADRE DE LA RÉPARATION DES DOMMAGES

Les indemnités prévues dans le cadre de la réparation des dommages découlant du manquement ou de la mauvaise exécution des prestations comprises dans le voyage à forfait seront plafonnées conformément aux dispositions des réglementations nationales et des conventions internationales en la matière. Par conséquent, les montants d'indemnisation ne peuvent pas être supérieurs aux montants prévus dans les conventions internationales applicables, notamment la Convention d'Athènes du 13 décembre 1974, modifiée par le Protocole de Londres du 19 novembre 1976, le cas échéant, et par les protocoles successifs en vigueur. En cas de modification du texte original des conventions susmentionnées ou d'entrée en vigueur d'autres conventions internationales relatives aux prestations faisant l'objet du voyage à forfait, sera d'application le plafonnement des indemnités prévu dans les sources de droit en vigueur au moment où se produit l'événement causant le dommage.

13. DÉLAI DE PRESCRIPTION DES ACTIONS

Le délai de prescription des actions en réclamation découlant du présent contrat sera de deux ans, conformément aux dispositions de l'article 164 du décret royal législatif 1/2007 du 16 novembre.

14. OBLIGATION D'ASSISTANCE

L'organisateur est tenu d'apporter les mesures d'assistance au consommateur, imposées par les critères de diligence professionnelle, uniquement dans le cadre des obligations lui incombant par disposition légale ou contractuelle. Nonobstant les cas de responsabilité objective prévus dans les règles spéciales, l'organisateur