

# INFORMATIONS IMPORTANTES COVID-19

Mise à jour le 15/09/20



## PREAMBULE

Chers voyageurs,

Votre satisfaction et votre sécurité restent, malgré des dernières semaines agitées pour tous, une priorité pour notre société. En ce sens, nous tenons à vous informer en totale transparence de la situation concernant les mesures prises par les compagnies en raison de l'épidémie de Covid-19. Ainsi, vous trouverez sur cette page **régulièrement mise à jour** toutes les informations concernant les croisières annulées et des réponses à vos questions les plus fréquentes.



L'annulation de la programmation des croisières citées ci-après a généré une recrudescence d'appels et de mails, nous obligeant ainsi à devoir augmenter le délai de traitement de vos demandes. Soyez assurés que nous répondrons à tous vos messages et tous seront traités en fonction de la proximité de la date de départ. Nous comprenons vos inquiétudes, mais nous vous recontacterons dès que possible pour vous informer des marches à suivre et des options s'offrant à vous. **Il n'est donc pas nécessaire de tenter de nous appeler si votre croisière a été annulée, nous prendrons nous même l'initiative de vous contacter.**

Par avance nous vous remercions de votre compréhension et de votre patience.

## LISTE DES CROISIÈRES ANNULÉES

Liste des croisières annulées par les armateurs :

COSTA CROISIERES : Reprise du Costa Deliziosa le 27 septembre 2020  
Annulation de toutes les croisières du Costa Luminosa, Mediterranea et Pacifica jusqu'au 31/03/2021.

Annulation de toutes les croisières du Costa Fortuna jusqu'au 3 mai 2021  
Annulation de toutes les croisières du Costa Diadema jusqu'au 15 mai 2021  
Annulation de toutes les croisières du Costa Magica jusqu'au 13 mai 2021  
Annulation de toutes les croisières du Costa Fascinosa jusqu'au 30 avril 2021  
Annulation de toutes les croisières du Costa Smeralda jusqu'au 4 octobre 2020

MSC CROISIERES : Reprise du MSC Grandiosale le 16 août 2020  
Reprise du MSC Magnifica le 26 septembre 2020

Annulation de toutes les croisières jusqu'au 31 octobre 2020  
Annulation de toutes les croisières du MSC Divina jusqu'au 21 novembre 2020  
Annulation de toutes les croisières du MSC Fantasia , Orchestra et Seaview jusqu'au 7 novembre 2020

Annulation de toutes les croisières du MSC Poesia et Splendida jusqu'au 3 novembre 2020

Annulation de toutes les croisières du MSC Opera jusqu'au 1 novembre 2020  
CROISIEUROPE : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 15 juillet 2020  
L'ensemble des croisières sur le Mékong jusqu'au 14 août 2020

ROYAL CARIBBEAN : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 31 octobre 2020

AZAMARA : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 31 octobre 2020  
CELEBRITY : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 31 octobre 2020  
NCL : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 31 octobre 2020  
PRINCESS CRUISES : Tous les départs sont annulés jusqu'au 15 décembre 2020.  
Australie jusqu'au 12 décembre 2020

SEABOURN : Seabourn Encore toutes les croisières sont annulées jusqu'au 25 novembre 2020, Seabourn Ovation jusqu'au 20 décembre 2020, Seabourn Sojourn jusqu'au 24 mai 2021.

CARNIVAL : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 31 octobre 2020  
CELESTYAL : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 06 mars 2021  
PONANT : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 15 mai 2020 (au minima)  
DISNEY CRUISE LINE : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 31 octobre 2020

PAUL GAUGUIN : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 15 mai 2020  
CUNARD : Queen Mary 2 toutes les croisières annulées jusqu'au 18 avril 2021  
Queen Elizabeth toutes les croisières sont annulées jusqu'au 25 mars 2021  
Queen Victoria toutes les croisières sont annulées jusqu'au 16 mai 2021  
RIVAGES DU MONDE : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 30 avril 2020  
STAR CLIPPERS : Royal Clipper et Star Clipper toutes les croisières sont annulées jusqu'au 3 octobre 2020. Star Flyer toutes les croisières sont annulées jusqu'au 30 octobre 2020

HURTIGRUTEN : Toutes les croisières sont annulées jusqu'au 20 mai 2020.

## FOIRE AUX QUESTIONS

Et voici les réponses à vos questions les plus fréquentes :

**1) Le départ de ma croisière est annulé. Que va-t-il se passer ?**

Vous n'avez aucune démarche à faire, un expert va revenir vers vous et vous exposer les options qui s'offrent à vous, et ce, bien évidemment avant la date de départ initialement prévue.

**2) Est-ce que je dois payer des frais d'annulation ?**

Vous ne payez aucun frais sur votre croisière si celle-ci fait bien partie des départs annulés par la compagnie. Si vous aviez ajouté des prestations externes à la croisière (vols, hôtels, transferts...), cela s'étudiera au cas par cas avec votre conseiller.

**3) Est-ce que je peux annuler ma croisière si elle ne fait pas partie des dates concernées par les annulations ?**

Il est fortement conseillé de ne pas prendre l'initiative de l'annulation et de patienter. Une annulation engendre des frais (voir nos Conditions Générales de Vente) et si cela vient de votre volonté des pénalités seront appliquées.

**4) Est-ce que je peux annuler si l'itinéraire de ma prochaine croisière a été modifié ?**

Les compagnies se réservent le droit de modifier leurs itinéraires afin de protéger leurs passagers en fonction des événements.

## POUR FINIR

**Nous vous rappelons que si votre départ est concerné par une annulation, nous vous recontacterons directement et qu'il n'est pas nécessaire de nous téléphoner.**

**Si vous aviez encore des questions, vous pouvez bien entendu toujours nous contacter au 04 80 80 88 10 et demander le service suivi de commande.**

**Votre équipe d'Experts.**

