

Conditions de Réservation et d'Hébergement

CES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT À VOTRE RÉSERVATION.
NOUS VOUS PRIONS DE LES LIRE ATTENTIVEMENT.

Toutes les réservations figurant dans la brochure de la Société et/ou sur le Site Internet officiel sont proposées à la vente par MSC Croisiers S.A, ci-après dénommée la "Société".

1. DEFINITIONS

La « **Société** » désigne MSC Croisiers S.A. dont le siège est situé au 16, Avenue Eugène Pittard, CH-1206 Genève, Suisse.

La « **Réservation** » désigne les mesures prises par le Client pour conclure un Contrat avec la Société.

Le « **Transporteur** » désigne la société ou la personne en charge du transport du Passager d'un lieu à l'autre comme indiqué sur le billet de Croisière, le billet d'avion ou tout autre titre de transport ; il est désigné dans ces documents comme « transporteur ». Le terme Transporteur inclut le propriétaire et/ou l'affrèteur du Navire, qu'il soit affrèteur coque-nue, affrèteur à temps, sous-affrèteur ou opérateur du Navire, dans la mesure où chacune de ces personnes agit comme Transporteur ou exécutant du Transporteur.

Les « **Conditions d'Embarquement** » désignent les termes et conditions selon lesquels le Transporteur assure l'embarquement et le séjour du Client. Les Conditions d'Embarquement peuvent faire référence aux dispositions de la loi du pays du Transporteur et/ou aux conventions internationales qui peuvent limiter ou exclure la responsabilité du Transporteur. Elles font partie intégrantes des documents pré-contractuels.

Les « **Conditions de réservation** » désignent les présentes conditions et les informations contenues dans la brochure de la Société concernée, le site Internet officiel et/ou d'autres informations qui constitueront les conditions expresses du Contrat du Client avec la Société.

Le « **Contrat** » désigne le contrat conclu entre MSC Croisiers S.A. et le Client relatif aux services d'hébergement au Qatar pour la Coupe du Monde de Football 2022, et qui est attesté par l'émission de la facture de confirmation envoyée par MSC Croisiers S.A. ou l'Agent de Voyages au Client.

Le « **Détaillant** » désigne le professionnel ou l'agence de voyages qui vend ou propose à la vente les nuitées en son propre nom ou en tant que mandataire de MSC Croisiers S.A.

Le « **Client** » désigne toute personne ayant le droit de voyager (y compris les mineurs) nommée soit sur la confirmation de réservation, soit sur la facture ou sur le billet émis par MSC Croisiers S.A.

Les termes « **Client handicapé** » ou « **Client à mobilité réduite** » désignent tout Client dont la mobilité dans le cadre de l'utilisation de transports est réduite en conséquence d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou de troubles intellectuels ou psycho-sociaux ou de toute autre cause de handicap ou de troubles ou en conséquence de l'âge, et dont la situation requiert une attention et une adaptation appropriées à ses besoins spécifiques pour les services rendus disponibles à tous les Clients.

Par « **Site Internet Officiel** », on désigne l'ensemble des pages internet, documents et liens hypertextes utilisés à partir du domaine internet www.msccruises.be.

Par « **Circonstances Exceptionnelles et Inévitables** », on désigne un évènement fortuit et imprévisible indépendant du contrôle du Transporteur ou de la Société, comprenant les catastrophes naturelles (inondations, tremblements de terre, tempêtes, ouragans ou tout autre désastre), les guerres, invasions, actions d'ennemis étrangers, hostilités (déclarées ou non), guerres civiles, rébellions, révolutions, insurrections, épidémies et autres risques sanitaires, opérations guerrières ou coups d'Etat, activités terroristes, nationalisations, sanctions gouvernementales, embargo, conflits sociaux, grève, interruption ou absence d'électricité ou de service téléphonique et/ou à un aéroport ou port fermé ou congestionné.

2. OFFRES

2.1. Toutes les brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres de la Société sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

2.2. Le Client accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du Contrat. Sauf stipulation contraire, les offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation.

2.3. Le Client autorise la Société à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles qui lui sont communiquées.

3. PROCEDURE DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT

3.1. Pour effectuer une réservation, le Client doit contacter la Société, un détaillant ou un représentant autorisé de la Société. Le Client renseigne toutes les informations demandées, et s'assure que toutes les informations renseignées sont correctes. Le Client renseigne également toute demande ou besoin particulier.

3.2. La personne effectuant la réservation confirme que toutes les personnes indiquées dans la demande de réservation et sur la facture ont accepté d'être liées par toutes les conditions contractuelles applicables et qu'elle a autorité pour accepter ces conditions au nom et pour le compte de toutes les personnes mentionnées sur la demande de réservation et sur la facture.

3.3. Sauf stipulation contraire expresse, le Contrat se forme dès qu'un numéro de réservation a été attribué au Client et lorsque l'offre au Client est confirmée par l'émission d'une facture de confirmation, de manière définitive et sans réserve.

3.4. Lorsque le Client réserve en ligne (via le Site Internet Officiel) ou par téléphone auprès des agents de réservation, le Contrat est formé dès que le Client reçoit une confirmation par courrier électronique de la réservation effectuée.

3.5. Lorsque le Client réserve par l'intermédiaire d'un Détaillant, et en cas de combinaison par ce dernier des prestations proposées par MSC Croisiers SA avec d'autres services de voyage au sens de la Directive Voyages à Forfait, le Détaillant sera considéré comme l'organisateur du Voyage à Forfait et en assumera seul les conséquences à l'égard des clients.

3.6. Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le voyageur est informé que le droit de rétraction légal ne peut être exercé lors de l'achat des prestations touristiques suivantes :

- Les services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles ;
- Les services de transport ;
- Les services de location de voitures ;
- Les services de restauration et services liés à des activités de loisir.

4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1. Le prix couvre les prestations qui sont reprises dans le Contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le Client devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont la Société ne pouvait raisonnablement avoir connaissance ou qu'elle ne pouvait raisonnablement calculer avant la conclusion du Contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrées, des frais portuaires, etc.

Le Client autorise la Société à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

Le Logement réservé nécessite un séjour minimum de 2 nuits.

4.2. Sauf accord contraire, le prix total du Contrat doit être payé intégralement au moment de la réservation. Les documents permettant d'embarquer ne seront remis que lorsque le paiement de la totalité du prix aura été effectué.

4.3. Si le Client ne règle pas son dossier, la Société est en droit d'annuler la réservation sans avis préalable et de facturer des frais de résolution.

5. RESOLUTION À L'INITIATIVE DU CLIENT

5.1. Toute demande de résolution par le Client doit parvenir par écrit à la Société (lettre recommandée, e-mail) ou par l'intermédiaire du Détaillant. Les demandes de résolution du Contrat qui parviennent en dehors des heures de bureau de la Société sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant. Tous les billets émis, ainsi que la facture de confirmation, doivent être renvoyés avec la demande d'annulation.

5.2. Les Clients demandant l'annulation de la réservation ne pourront pas être remboursés et devront payer des frais d'annulation de cent pour cent (100 %) de la valeur totale de la réservation. Le fait de ne pas se présenter à la date et à l'heure prévues pour l'enregistrement sera considéré comme une annulation et entraînera le paiement de frais d'annulation de cent pour cent (100 %) de la valeur totale de la réservation.

5.3. Il est entendu que si le Client annule son séjour en cours de route pour quelque raison que ce soit, il n'a droit à aucun remboursement et le prix payé reste acquis.

5.4. Le Client ne sera pas tenu de payer les frais mentionnés ci-dessus si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et affectant significativement l'exécution du séjour ou affectant de manière significative le transport de Clients vers la destination.

6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE CLIENT

6.1. Le Client ne peut être remplacé par une tierce partie. Le contrat n'est pas cessible.

7. MODIFICATIONS ET RÉOLUTION DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ

7.1. La Société peut apporter des modifications mineures aux éléments et conditions du contrat jusqu'à la date d'embarquement à condition d'en informer le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

7.2. La Société a le droit d'attribuer une autre cabine au Client, pour autant qu'elle présente des caractéristiques similaires. Dans ce cas, s'il y a un changement d'hébergement pour une cabine moins chère, les Clients concernés par ce changement auront droit à un remboursement de la différence de prix, selon les tarifs en vigueur.

7.3. En cas de modification importante d'une condition essentielle du Contrat, la Société informera le Client ou son Détaillant de cette modification par écrit dès que cela sera raisonnablement possible.

7.4. La Société se réserve le droit d'annuler la réservation à tout moment en adressant une notification écrite au Client, mais elle ne sera pas tenue de verser une compensation supplémentaire.

8. NON-CONFORMITÉ ET ASSISTANCE

8.1. Le Client a l'obligation d'informer, sans délai, la Société de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité sera appréciée par MSC Croisiers SA en fonction des circonstances concrètes. Les réclamations sont adressées conformément aux coordonnées communiquées à l'article 16 des présentes Conditions particulières, dans un délai de deux (2) mois après la fin de la Croisière. Pour toute réclamation à bord, les Clients doivent s'adresser au personnel de bord.

8.2. Les réclamations pour pertes ou dommages causés aux bagages ou à d'autres biens doivent être transmis par écrit à MSC Croisiers SA, au moment du débarquement ou, s'ils ne sont pas apparents, dans les 15 (quinze) jours suivant la date de débarquement.

8.3. Le cas échéant, le Client a le droit d'adresser sa réclamation au Détaillant qui a procédé à la réservation. Dans ce cas, le Client s'engage à adresser cette réclamation en copie au Service Clients de la Société.

8.4. Le Client est conscient que s'il n'informe pas correctement et immédiatement la Société du défaut de conformité, il risque de la priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le Client pourront alors être à sa charge.

8.5. Si la réponse apportée par le Service Clients de la Société ne donne pas satisfaction au Client, ou s'il n'a pas eu de réponse deux mois après sa réclamation, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

9. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

9.1. La Société ne peut être tenue responsable d'une erreur ou d'une non-exécution qui est :

- a) entièrement attribuable à une faute du Client ;
- b) un acte imprévisible et inévitable ou une omission de la part d'un tiers sans rapport avec la fourniture de services prévus par le Contrat ;
- c) une circonstance inhabituelle et imprévisible hors du contrôle de la Société et du Transporteur et/ou de tout prestataire de services faisant partie du Contrat et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées en dépit de tous ses efforts, y compris (mais sans s'y limiter) des circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- d) un événement que la Société n'a pas pu anticiper ou prévoir, en dépit de tous ses efforts.

9.2. La responsabilité de la Société en cas de préjudices soufferts par un Client consécutifs à un décès ou une blessure, une perte ou un dommage aux bagages survenant lors du transport par mer sera déterminée conformément aux dispositions suivantes :

- Le Règlement CE n°392/2009 concernant les droits des Clients voyageant en mer en cas d'accidents s'applique au transport international par mer lorsque le port d'embarquement ou de débarquement est dans l'Union Européenne ou lorsque le navire bat un pavillon européen ou lorsque le contrat de transport est conclu en Union Européenne. Un résumé du Règlement CE 392/2009 peut être trouvé à l'adresse <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=URISERV:tr0018&from=EN>. Lorsque le navire est utilisé comme logement flottant, alors les dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 s'appliquent et les limitations qu'elle contient s'appliquent et sont expressément incorporées dans le Contrat en ce inclus toute réclamation pour perte de bagages ou dommages survenus aux bagages, décès ou lésion corporelle.

Le niveau de dommages et intérêts auquel la Société et le Transporteur peuvent être condamnés à payer en lien avec la mort/ou un dommage corporel ou une perte ou un dommage aux bagages est limité à et n'excédera en aucune circonstance les limites de responsabilité définies aux termes du Règlement CE 392/2009 ou, si applicable, la Convention d'Athènes de 1974.

- La responsabilité de la société et du Transporteur en cas de décès, lésion corporelle ou maladie d'un Client ne doit pas excéder 46 666 Droits de Tirage Spéciaux (DTS), ainsi qu'il est prévu et défini dans la Convention d'Athènes 1974 ou, si applicable, le maximum de 400 000 DTS prévu par le Règlement CE 392/2009 ou la Convention d'Athènes 2002, et 250 000 DTS en cas de responsabilité pour guerre ou terrorisme en vertu du Règlement CE 392/2009 ou la Convention Athènes 2002.
- La responsabilité de la société et du Transporteur en cas de perte ou dommages causés aux Bagages ou autres biens du Client ne doit pas excéder 833 DTS par Client aux termes de la Convention d'Athènes 1974 ou 2 250 DTS lorsque le Règlement CE 392/2009 ou la Convention Athènes 2002 s'applique.
- Il est entendu que cette responsabilité du Transporteur est soumise aux franchises applicables par Client, somme qui est déductible de la perte ou du dommage occasionnés aux Bagages ou autres biens. Le Client reconnaît que le taux de conversion du DTS fluctue au jour le jour et peut être obtenu auprès d'une banque ou sur Internet. La valeur d'un DTS peut être calculée en utilisant le lien http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx.
- Aux termes de la Convention d'Athènes (si applicable) ou du Règlement CE 392/2009, le Transporteur est présumé avoir remis ses Bagages au Client, sauf avis écrit contraire délivré par le Client dans les délais suivants :
 - (i) dans le cas de dommages apparents, avant le débarquement ou la restitution ou au moment de ce débarquement ou de cette restitution ;
 - (ii) dans le cas de dommages non apparents causés aux Bagages ou de perte de Bagages, dans les quinze jours qui suivent le débarquement ou la livraison ou la date à laquelle ladite livraison aurait dû avoir lieu.
- Si le transport visé aux présentes n'est pas un « transport international », tel que défini dans l'article 2 de la Convention d'Athènes (1974 ou 2002) ou le Règlement CE 392/2009 ou si le Navire est utilisé en tant qu'hôtel flottant, les autres dispositions de la Convention d'Athènes sont applicables au présent Contrat et sont réputées incorporées aux présentes avec les adaptations nécessaires.
- La Société n'est pas responsable en cas de perte ou de dommages survenus à des biens de valeur, tels que des espèces, des titres négociables, des objets en métaux précieux, de la joaillerie, des objets d'art, des appareils de prise de vues, des ordinateurs, des appareils électroniques ou tous autres objets de valeur, à moins qu'ils ne soient déposés sous la garde du Transporteur, qu'une limite plus élevée ait été expressément fixée par écrit d'un commun accord au moment de leur dépôt et qu'un supplément ait été payé par le Client pour la protection de la valeur déclarée. En cas de responsabilité pour perte ou dommages à des biens de valeurs déposés auprès du bateau alors une telle responsabilité est limitée à 1 200 DTS aux termes de la Convention d'Athènes 1974 ou 3 375 DTS lorsque le Règlement CE 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 s'applique.
- La Société et le Transporteur peuvent se prévaloir de plein droit de toutes lois applicables prévoyant des limites et/ou des exonérations de responsabilité (y compris sans restriction aucune, la loi et/ou les lois de l'Etat du pavillon du Navire, en matière de limite globale de dommages-intérêts exigibles du Transporteur). Les préposés et/ou mandataires du Transporteur bénéficient de plein droit de toutes ces dispositions relatives à la limitation de responsabilité.
- Sans préjudice des dispositions susmentionnées, dans l'hypothèse où une réclamation quelconque serait formée à l'encontre de la Société, devant toute juridiction où les exclusions et limites de responsabilité incorporées dans les présentes conditions particulières et les conditions de Transport sont considérées comme étant légalement applicables, le Transporteur ne peut être tenu responsable en cas de décès, lésion corporelle, maladie, dommage, retard ou tout(e) autre perte ou préjudice causés à toute personne ou à tout bien, pour quelque raison que ce soit, s'il n'est pas démontré qu'ils ont été causés par la propre négligence ou la propre faute de la Société ou du Transporteur.
- Nonobstant tout élément contraire dans ces Conditions Générales, la Société ne peut jamais être tenue responsable de toute perte ou perte anticipée de profits, perte de revenu, perte d'usage, perte de contrat ou autre opportunité, ou de toute autre perte ou dommage indirect d'une nature similaire.
- La Société ne peut pas être tenue responsable pour des réclamations concernant la perte ou le dommage direct ou indirect occasionné par des circonstances empêchant l'exécution normale ou rapide du Contrat à cause de guerres, menaces de guerre, émeutes, guerres civiles, conflits sociaux (que ce soit par les employés de la Société ou autres), activités terroristes, absence d'électricité, risques pour la santé ou épidémies, désastres naturels ou nucléaires, incendies ou conditions météorologiques ou maritimes

défavorables, suicide ou tentative de suicide d'un Client, exposition délibérée d'un Client à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver une vie humaine), conséquences d'une participation à une activité inhabituelle et dangereuse et toutes circonstances semblables hors du contrôle de la Société.

- Lorsque la Société est légalement responsable de la perte et du dommage de biens, différemment des Conventions Internationales applicables au transport par mer ou par air conformément aux conditions de transport, alors sa responsabilité ne pourra pas dépasser 500€ et la Société ne pourra à aucun moment être tenue responsable de l'argent et des objets de valeur. Les Clients ne doivent pas mettre d'argent ni de biens de valeur dans leurs bagages.
- La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas excéder celle du Transporteur d'après ces conditions de transport et/ ou les conventions applicables ou incorporées. Tous dommages et intérêts payables par la Société seront réduits proportionnellement à toute faute du Client ayant contribué à son préjudice.

9.3. La Société n'est jamais responsable de l'exécution des services de voyage qui ne sont pas explicitement repris au Contrat et que le Client réserverait sur place sans en aviser la Société (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

10. RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET PRÉROGATIVES DU COMMANDANT

10.1. Le Client a le devoir de suivre les instructions et les ordres du commandant et des Officiers lorsqu'il est à bord. Le Client accepte que le commandant et les officiers sont habilités et détiennent l'autorité de fouiller toute personne à bord, toute cabine, bagage et effets personnels pour des raisons de sécurité ou d'autres raisons légitimes.

10.2. Le Transporteur et/ou le commandant sont en droit de refuser l'embarquement ou d'ordonner le débarquement de tout Client s'ils l'estimaient nécessaire pour des raisons de sécurité du Client, des autres Clients ou du navire ou si la conduite du Client était, d'après l'opinion raisonnable du commandant, susceptible de mettre en danger ou de compromettre le confort et le bien-être des autres Clients à bord.

10.3. Le comportement du Client ne doit ni compromettre ni réduire la sécurité, la tranquillité et le bien-être des autres Clients lors de la Croisière.

10.4. Ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables envers quelque Client que ce soit en cas d'infraction aux présentes Conditions particulières et/ou à la réglementation applicable et tout Client devra indemniser le Transporteur et la Société en cas de pertes ou dommages occasionnés au Transporteur, à la Société ou à ses fournisseurs par une telle infraction ou un tel non-respect.

10.5. Il est strictement interdit aux Clients d'apporter d'animaux vivants (à l'exception de chiens d'assistance reconnus dans le cadre des présentes Conditions particulières), d'armes à feu, de munitions, de produits explosifs ou inflammables, de substances toxiques ou dangereuses à bord du navire, sans l'accord écrit de la part de la Société et du Transporteur.

10.6. Les Clients seront responsables de tout dommage subi par la Société et/ou le Transporteur et/ou le fournisseur de services faisant partie du Contrat, résultant du non-respect du Client de ses obligations contractuelles. En particulier, le Client est responsable de tous les dommages causés au navire, au mobilier et à l'équipement, des blessures ou pertes infligées aux autres Clients et à des tiers, mais aussi de toutes les pénalités, amendes et frais attribuables au Client que la Société, le Transporteur et le fournisseur peuvent être amenés à payer.

10.7. Les Clients ne sont pas autorisés à vendre et/ou acheter à d'autres Clients ou opérateurs de voyages à bord du navire tout type de services commerciaux - y compris, sans toutefois s'y limiter, des excursions à terre - qui ne sont pas officiellement proposées par la Société ou ses prestataires indépendants agréés.

11. INFORMATION GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE FORMALITÉS DE VOYAGE

11.1. Au moment de l'embarquement, chaque Client doit présenter, avec la confirmation de réservation, un passeport valide ainsi que tout visa, permis d'entrée ou de sortie, toute pièce d'identité qatarie, permis de résidence ou carte Hayya (FanID).

11.2. La Société n'est pas responsable de l'obtention ou de la vérification des visas pour tout Client, ceci étant la responsabilité de chaque Client. Il est fortement conseillé aux Clients de vérifier toutes les exigences légales pour voyager au Qatar, notamment en matière de visas, d'immigration, de douanes et de santé.

11.3. La Société informe le Client français au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe cependant au Client de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage. Les Clients de nationalité française peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site Internet du Ministère des Affaires Etrangères, plus spécifiquement concernant les sous rubriques « risque pays » et « santé ».

Les non-ressortissants de l'Union Européenne ont l'obligation de s'informer auprès de leur Ambassade (ou Consulat) ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles ils sont soumis.

Les non-ressortissants de l'Union Européenne ne pourront pas embarquer s'ils sont en possession d'un titre de séjour périmé accompagné d'un récépissé de demande de renouvellement de leur carte de séjour. La Société décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du Client à cet égard.

11.4. Le Transporteur n'accepte pas les mineurs non accompagnés. Les mineurs ne seront pas autorisés à embarquer à moins qu'ils ne soient accompagnés d'un parent ou d'un tuteur ou toute autre personne autorisée. Les Clients adultes voyageant avec un mineur doivent être entièrement responsables de la conduite et le comportement de ce mineur. Les mineurs ne peuvent ni commander ni consommer des boissons alcoolisées ni participer à des jeux de hasard. Concernant la consommation de boissons alcoolisées et la participation aux jeux de hasard, lorsque l'itinéraire comprend un port situé aux U.S.A., ces services sont exclusivement destinés aux Clients de plus de 21 ans.

Si l'un des parents du mineur ne participe pas à la croisière, une lettre d'autorisation signée - conformément aux lois du pays où réside le mineur - du parent absent autorisant le mineur à voyager doit être fournie au moment de la réservation.

Si le mineur voyage avec des Clients qui ne sont pas ses parents ou ses tuteurs légaux, la Société exigera, au moment de la réservation, un document signé par les parents ou le tuteur légal autorisant le mineur à voyager avec un accompagnateur ou une personne désignée, conformément aux politiques de la Société.

11.5. Le Client qui conclut le Contrat a l'obligation d'informer la Société de sa nationalité ainsi que celle des Clients pour qui il conclut le Contrat, et de communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

12. SANTÉ ET SECURITÉ

12.1. La Société ne peut pas connaître l'état de santé de tous les Clients. Le Client a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

Les Clients doivent avoir effectué les vaccinations nécessaires avant la Croisière, et être en possession de tout document sanitaire nécessaire.

A bord du navire

12.2. La sécurité de tous les Clients est d'importance capitale pour la Société. C'est pourquoi le Client déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi, et que sa conduite ou son état n'affectera pas la sécurité ou le confort du navire ou de l'avion, ni celui des autres Clients. En matière de santé et de sécurité, il est recommandé aux citoyens français de consulter le site web du Ministère des Affaires étrangères.

Le Client présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteints d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement en informer la Société. La Société se réserve le droit de refuser de fournir un voyage à un Client, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, si celui-ci ne s'avère pas apte à y participer

A cette fin, le Client doit, le cas échéant et au moment de la réservation, fournir le plus de détails possibles relativement à son état de santé physique et/ou mental, de sorte que la Société et le Transporteur puissent examiner leur obligation de transport du Client de façon sûre ou faisable d'un point de vue opérationnel, en prenant en compte toute question relative à la conception du bateau ou de l'infrastructure ou de l'équipement portuaire, y compris les gares maritimes, pouvant rendre impossibles l'embarquement, le débarquement ou le transport du Client et avoir des conséquences sur le confort et la sécurité des Clients du navire.

Ainsi, le Client est prié de fournir des détails complets :

- si le Client est infirme, Handicapé ou à Mobilité Réduite ;
- si le Client requiert une cabine spéciale pour Personne handicapée, dans la mesure où le nombre de ces cabines est limité et où la Société souhaite, dans la mesure du possible, loger le Client de sorte qu'il soit installé en toute sécurité pendant la Croisière ;
- si le Client a des exigences spéciales relatives aux sièges ;
- si le Client a besoin d'apporter un équipement médical à bord ;
- si le Client a besoin d'amener un chien d'assistance reconnu à bord du navire (veuillez noter que les chiens d'assistance sont soumis à des réglementations nationales).

Si le Transporteur, le commandant ou le médecin de bord décident qu'un Client est, pour quelque raison que ce soit, inapte au voyage, susceptible de nuire à la sécurité, de se voir refuser la permission de débarquer dans un port, ou que sa situation pourrait rendre le Transporteur responsable de son entretien, assistance ou rapatriement, le commandant a le droit de refuser d'embarquer le Client dans tout port ou de le débarquer dans tout port ou de le transférer dans une autre couchette ou cabine. Le médecin de bord a le droit d'administrer les premiers secours,

tous médicaments, thérapies ou traitement médical, et/ou d'hospitaliser et/ou de confiner le Client dans le centre médical du navire ou autres installations similaires, si cette mesure est considérée comme nécessaire par le médecin et que le commandant donne son accord. Tout refus de coopération du Client quant à ce traitement pourra entraîner son débarquement dans quelque port que ce soit, avec l'intervention éventuelle de la police locale ou des autorités compétentes et ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables des pertes, frais ou dépenses du Client.

Femmes enceintes

12.3. Les femmes enceintes sont priées de demander conseil auprès d'un médecin avant de voyager ; quel que soit le stade de leur grossesse, elles doivent obtenir un certificat médical émis par un médecin et confirmant leur aptitude à voyager à bord d'un navire (compte tenu de l'itinéraire spécifique).

Ni la Société ni les Transporteurs ne disposent à bord de quelque bateau de croisière que ce soit d'installations ou d'équipement médicaux appropriés pour réaliser un accouchement à bord. La Société ne peut ni accepter de Réservation et le Transporteur ne peut transporter de Passagères enceintes de 24 semaines d'aménorrhée ou plus à la fin de la Croisière.

La Société et le Transporteur se réservent expressément le droit de refuser l'embarquement de toute Passagère qui semble en état avancé de grossesse ou qui ne produit pas le certificat médical requis et ne pourront pas être tenus responsables de ce refus.

Si une réservation a été faite par une Passagère ignorant sa grossesse lors de la réservation, et que sa grossesse pourrait être mise en danger par la poursuite du voyage, la Société lui proposera soit de réserver une autre Croisière figurant dans la brochure de la Société ou sur le Site internet officiel d'une qualité équivalente dans le respect des termes ci-dessus en fonction des disponibilités, soit d'annuler la réservation et d'obtenir le remboursement de la totalité du montant versé, à condition que cette annulation soit communiquée dès qu'une Passagère a connaissance de son état. Ce remboursement ne comprendra pas les primes d'assurance payées, lesquelles ne sont en aucun cas remboursables.

Clients Handicapés et Clients à Mobilité Réduite

12.4. Lorsque la Société et/ou le Transporteur le considèrent strictement et objectivement nécessaire pour la sécurité et le confort du Client, et afin de permettre au Client de bénéficier pleinement de la Croisière, il peut être demandé au Client Handicapé ou au Client à Mobilité Réduite d'être accompagné par une autre personne capable de fournir l'assistance nécessaire au Client Handicapé ou au Client à Mobilité Réduite. Cette exigence dépend entièrement de l'évaluation de la Société et/ou par le Transporteur des besoins du Client en termes de sécurité et peut varier d'un navire à l'autre et/ou d'un itinéraire à l'autre. Les Clients se déplaçant en fauteuil roulant sont priés de fournir leur propre fauteuil roulant pliable de dimensions standards pendant toute la durée du séjour, et peuvent également être requis d'être accompagnés d'un Client en bonne santé et capable de les assister.

Si le Client souffre d'une infection particulière, d'un Handicap ou d'une Mobilité Réduite nécessitant des soins personnels ou une supervision, ces soins ou cette supervision doivent être organisés par le Client et à ses frais. Le navire ne peut pas fournir de services de garde, de soins personnels ou de supervision ou toute autre forme de soins pour des affections physiques, psychiatriques ou autres.

12.5. La Société se réserve le droit de refuser de transporter un Client ayant omis d'informer correctement la Société de tout handicap ou de ses besoins d'assistance afin de permettre à la Société et/ou au Transporteur d'évaluer en connaissance de cause la possibilité de transporter le Client de façon sûre ou faisable du point de vue opérationnel pour des raisons de sécurité. Si le Client n'est pas d'accord avec une décision de la Société, le Client doit adresser une réclamation écrite avec toutes les preuves à l'appui à la Société.

La Société se réserve le droit de refuser de transporter tout Client si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, celui-ci s'avère inapte à participer à la Croisière.

Pour la sécurité et le confort du Client, si le Client prend conscience entre la date de réservation et la date d'embarquement du fait qu'il aura besoin de soins spéciaux ou d'une assistance tels que précisés ci-dessus, le Client est prié d'informer la Société immédiatement.

Les Clients Handicapés ou les Clients à Mobilité Réduite peuvent ne pas être en mesure de descendre à terre dans les ports où le navire n'accoste pas. Une liste de ces ports est disponible sur demande écrite.

Dans certains ports, il est nécessaire de jeter l'ancre au large plutôt que le long du quai. Lorsque tel est le cas, le Transporteur utilisera une chaloupe afin d'emmener les Clients à quai. Une chaloupe est une petite embarcation et peut ne pas être adaptée pour des personnes présentant un Handicap, à Mobilité Réduite ou des problèmes d'équilibre. Lors de l'usage de chaloupes, la sécurité est d'importance capitale. Il est important que les Clients soient capables d'utiliser la chaloupe en toute sécurité. Les Clients peuvent être requis de descendre jusqu'à une plateforme ou un ponton et ensuite dans la chaloupe. Il peut y avoir des marches à monter ou à descendre et les

Clients peuvent avoir à négocier un espace entre la plateforme et la chaloupe (pouvant atteindre approximativement 10.46m). En fonction des conditions météorologiques, de la marée et des conditions maritimes qui peuvent changer pendant le courant de la journée, il peut se produire des mouvements. Les Clients doivent être suffisamment aptes et mobiles pour accéder à la chaloupe et en débarquer. Si les Clients ont une mobilité limitée ou font usage d'une assistance à la mobilité comme une canne, ils devront évaluer avec prudence leur capacité à embarquer dans la chaloupe en toute sécurité avant de descendre sur la plateforme. Les Clients doivent prendre en considération l'usage de marches, la possibilité d'un espace et d'une différence de hauteur entre la plateforme et la chaloupe, et l'éventuel mouvement soudain de la chaloupe lorsqu'ils prennent leur décision. Les fauteuils roulants et les scooters ne seront pas portés par l'équipage dans la chaloupe. Tous les Clients doivent être suffisamment mobiles de manière indépendante pour utiliser les chaloupes. Le dernier mot appartient au commandant et à chacun de ses officiers qui peuvent refuser le transport par chaloupe s'il y a le moindre doute quant à la sécurité d'un Client. Tous les Clients doivent faire preuve d'un regain de précaution lorsqu'ils montent dans la chaloupe ou en descendent. Des membres d'équipage seront là pour les guider et les stabiliser lors de l'embarquement ou du débarquement mais ils ne peuvent soutenir, soulever ou porter les Clients. Les mêmes précautions s'appliquent lorsque les Clients débarquent de la chaloupe au port.

12.6. Lorsqu'un Client se voit refuser le droit à l'embarquement en raison de son inaptitude au voyage, ni la Société ni le Transporteur n'ont de responsabilité envers le Client.

Questionnaire de santé publique

12.7. La Société et/ou le Transporteur et/ou les autorités sanitaires de tout port auront le droit d'établir un questionnaire de santé publique pour leur propre compte. En complément de toutes les mesures de santé et de sécurité que la Société est susceptible d'adopter, le Client devra fournir des informations précises concernant les symptômes de toute maladie, incluant, sans s'y limiter, les problèmes gastro-intestinaux, H1N1 et Covid-19. Le Transporteur peut refuser d'embarquer tout Client qu'il considère (à sa seule discrétion) qu'il présente des symptômes de quelque maladie que ce soit, y compris les maladies ou infections virales ou bactériennes comprenant (notamment) le Norovirus, H1N1 et Covid-19. Le refus du Client de remplir le questionnaire pourra entraîner le refus d'embarquement.

12.8. Lorsque les Clients sont victimes d'une maladie virale ou bactérienne à bord pendant la Croisière, le médecin de bord peut leur demander de ne pas quitter leur cabine pour des questions de sécurité.

Assistance médicale

12.9. Il est vivement recommandé aux Clients d'être en possession d'une assurance voyage « tous risques » couvrant les soins médicaux, les frais et dépenses de rapatriement.

12.10. Conformément à la réglementation de l'État du pavillon, il y a à bord un médecin qualifié et un centre médical équipé uniquement pour les premiers soins et les états les moins préoccupants. Le Client reconnaît par les présentes et accepte au moment de la réservation que le centre médical n'est pas équipé comme un hôpital à terre et que le médecin n'est pas un spécialiste. Ni la Société, ni le Transporteur, ni le médecin ne peuvent en conséquence être tenus responsables envers le Client de leur incapacité à traiter une infection.

12.11. Le Client reconnaît que, bien qu'il y ait un médecin qualifié à bord du navire, il a l'obligation et la responsabilité de demander une assistance médicale si elle s'avère nécessaire pendant la Croisière et qu'il devra payer les frais médicaux à bord.

12.12. En cas de maladie ou d'accident, il est possible que des Clients doivent être débarqués à terre par le Transporteur et/ou le commandant pour un traitement médical. Ni le Transporteur ni la Société n'émettent aucune déclaration ni n'acceptent de responsabilité quant à la qualité des structures médicales disponibles ou des traitements aux escales ou à l'endroit où le Client est débarqué. Les structures médicales et les normes varient d'un port à l'autre. Ni la Société ni le Transporteur n'émettent aucune déclaration ni ne donnent de garanties quant à la qualité des traitements médicaux à terre.

12.13. L'opinion professionnelle du médecin concernant l'aptitude du Client à embarquer sur le navire ou à continuer la Croisière est définitive et contraignante pour le Client.

12.14. Pour les enfants de moins de 12 mois, il est recommandé de demander conseil auprès d'un médecin avant de procéder à la réservation. Les dispositions relatives à l'aptitude à voyager sont applicables à tous les Clients, en ce compris les nourrissons.

Équipement médical

12.15. Il est important que les Clients contactent le fabricant ou le fournisseur de leur équipement médical afin de s'assurer que l'équipement médical qu'ils souhaitent apporter à bord peut être utilisé en toute sécurité. Il est de la responsabilité des Clients de s'occuper de la livraison aux docks avant le départ de tout équipement médical et

d'informer la Société avant la réservation de leur besoin d'équipement médical à bord de sorte que la Société et le Transporteur puissent s'assurer que l'équipement médical peut être transporté en toute sécurité.

12.16. Il est de la responsabilité des Clients de s'assurer que tout équipement médical est en bon état de fonctionnement et de veiller à disposer de suffisamment d'équipements et de fournitures jusqu'à la fin du voyage. Le navire ne transporte pas d'équipement de remplacement et l'accès aux soins et aux équipements à terre pourrait se révéler difficile et coûteux. Les Clients doivent être capables de faire fonctionner tous les équipements.

Allergies alimentaires

12.17. Certains aliments peuvent provoquer une réaction allergique en raison des intolérances à certains ingrédients. Si le Client a des allergies connues ou des intolérances à un aliment, il est tenu d'en informer la Société au moment de la réservation (en remplissant un formulaire spécifique) et le rapporter ultérieurement au Maître d'hôtel dès que possible après son embarquement sur le navire.

12.18. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il évite activement tout aliment auquel il est allergique. La Société prendra toute mesure raisonnable si elle est avertie par écrit au préalable de tout aliment ou ingrédient auquel le Client a une réaction allergique et aidera le Client, dans les limites de la raison, à éviter de consommer tels aliments ou ingrédients si elle en est avertie conformément au point 13.17 susmentionné par le Client avant de commander ces aliments. En l'absence de communication de ces informations, ni la Société, ni le Transporteur ne peuvent être tenus de préparer des menus spéciaux pour le Client ou tout autre repas préparé consommé par le Client. En cas d'allergies/intolérances multiples, même informés conformément aux termes précédents, la Société et le Transporteur pourraient ne pas pouvoir éviter le risque de contamination croisée. La Société ne sera aucunement tenue responsable de la préparation de plats spéciaux pour le Client ou de tout plat préparé consommé par le Client.

Tabac

12.19. MSC Croisiers S.A. respecte les besoins et les désirs de chaque Client et a considéré très attentivement la question des fumeurs et non-fumeurs. Conformément aux réglementations internationales, il n'est permis de fumer que dans les zones fumeurs à bord équipées de systèmes de ventilation spéciaux. Il est interdit de jeter les mégots par-dessus bord et de fumer dans les cabines.

12.20. En principe, il n'est pas permis de fumer dans les zones réservées aux repas (buffets et restaurants, les centres médicaux, zones spéciales enfants, couloirs, ascenseurs, zones où les hôtes se rassemblent en groupe pour des exercices de sécurité, points de débarquement ou de départ pour les excursions, toilettes publiques ou bars près des zones où sont servis les repas). Il n'est pas permis de fumer sur les balcons des cabines. L'interpellation d'une personne outrepassant la règle à plusieurs reprises peut conduire à son débarquement pur et simple.

13. GARANTIE FINANCIÈRE

13.1. Comme l'exige la loi, MSC Croisiers SA dispose, en qualité d'organisateur du Forfait, d'une garantie financière fournie par le Fonds de Garantie Voyages, Rue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, afin de rembourser les paiements des Passagers et d'assurer leur rapatriement en cas d'insolvabilité. De plus amples informations sont disponibles à ce sujet dans les Questions fréquemment posées ou sur le site web du Fonds de Garantie Voyages : <http://www.gfg.be>.

14. ASSURANCES FACULTATIVES

14.1. La Société recommande à chaque Client de souscrire une police d'assurance appropriée, qui le couvre suffisamment à compter du moment où la réservation confirmée, jusqu'à la fin du séjour, contre l'annulation, l'assistance et les frais médicaux, la perte et/ou la détérioration des bagages.

14.2. La Société propose de souscrire un contrat d'assurance dont les prestations sont assurées par la Compagnie d'Assurance Europ'Assistance, Boulevard du Triomphe 172 - 1160 Bruxelles. L'assurance doit être souscrite et la prime d'assurance payée en intégralité au moment de la réservation du séjour.

14.3. La prime n'est ni remboursable (sauf résolution du Contrat par la Société), ni cessible.

14.4. Conformément aux dispositions de l'article L. 112-10 du code des assurances, le Client peut renoncer à la souscription d'une police d'assurance dès lors qu'il justifie bénéficier d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts. La Société invite le Client à vérifier qu'il ne bénéficie pas de telle couverture avant de souscrire à l'une des polices proposées. Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer ce droit.

En application de l'article L. 112-2-1-3° du code des assurances, le Client perd ce droit si, pendant cette période, le contrat a été intégralement exécuté à la demande expresse du Client. En application de l'article L. 112-10 du même

code, le Client ne bénéficie plus de ce droit dès lors que, pendant cette période, le Contrat a été intégralement exécuté ou le Client a fait intervenir une des garanties de la police.

15. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

15.1. La Société collecte les données des Clients conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679) (« RGDP »).

Les données personnelles que le Client fournit sont nécessaires au traitement de sa réservation et sont indispensables à la gestion des prestations (article 6.1.b du Règlement). A ces fins, les données des Clients peuvent ainsi être transférées aux partenaires de la Société établis dans des Etats tiers. La Société fait uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec le consentement du Client, et à l'exception des données sensibles collectées pour la sécurité des Clients et qui ne sont pas transmises à des tiers, les données pourront également être utilisées par la Société pour adresser aux Clients les offres promotionnelles ou commerciales (par courrier électronique ou par voie postale).

En qualité de personne dont les données sont collectées, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de ses données. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un email à privacyhelpdesk@msscruises.com ou un courrier postal à MSC Cruises S.A (à l'attention du Data Protection Officer) - Avenue Eugène-Pittard 16, 1206 Genève (Suisse), mentionnant le nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de la correspondance.

16. NOTIFICATIONS/RÉCLAMATIONS

16.1. Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du Contrat doit être faite par écrit aux adresses suivantes :

- par lettre : MSC Cruises S.A. - 55F, Boulevard International – BE-1070 Bruxelles
- par email : backoffice@msscruises.be

16.2. Lorsque l'organisateur est l'agent de voyages, il convient de le contacter directement au moyen des coordonnées qu'il aura communiquées.

17. RESPONSABILITÉ DU PERSONNEL, DES PREPOSES ET SOUS-TRAITANTS

17.1. Il est expressément convenu qu'aucun préposé ou mandataire de la Société et/ou du Transporteur, y compris le commandant et l'équipage du navire de croisière concerné en ce inclus les sous-traitants indépendants et leur personnel aussi bien que les assureurs de ces parties ne seront pas, et ce en quelque circonstance que ce soit, responsables au-delà de ce qui est prévu par les présentes Conditions particulières et les Conditions générales de Transport.

17.2. Les excursions à terre sont effectuées par des contractants indépendants même si elles sont vendues par des détaillants ou à bord du navire de croisière. La Société ne pourra d'aucune manière être tenue responsable des services fournis par aucun de ces contractants indépendants. La Société opère uniquement en tant qu'agent du fournisseur d'Excursions à Terre. La Société n'a aucun contrôle direct sur les fournisseurs d'Excursions à Terre ni sur leurs services ; de ce fait, en aucun cas la Société ne pourra être tenue responsable des pertes, dommages et lésions corporelles subis par le Client en conséquence de la négligence ou autre des fournisseurs d'excursions à terre. La Société sera raisonnablement diligente dans le choix de fournisseurs d'Excursions à Terre fiables. Les lois et les réglementations locales seront appliquées dans le cadre de la détermination des prestations et/ou la responsabilité des fournisseurs d'Excursions à Terre. Les Excursions à Terre seront soumises aux conditions générales du fournisseur d'Excursions à Terre en ce compris le bénéfice de toute limitation de responsabilité et du niveau de l'indemnisation. La responsabilité de la Société n'excèdera jamais celle du fournisseur d'Excursion à Terre.

18. DROIT APPLICABLE, LITIGES ET COMPÉTENCES DES TRIBUNAUX

18.1. Les présentes conditions sont régies par le droit belge.

18.2. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions, elles seront portées devant les Tribunaux de Bruxelles.