

## **Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour les voyages à forfait**

### **Article 1 - Champ d'application**

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1er juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

### **Article 2 - Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait**

#### **2.1**

L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite.

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

3° les modalités de paiement ;

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires ;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation ;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance.

#### **2.2**

Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

#### **2.3**

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

### **Article 3 - Information de la part du voyageur**

#### **3.1**

La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

#### **3.2**

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

## **Article 4 - Le contrat de voyage à forfait**

### **4.1**

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

### **4.2**

Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes :

- 1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;
- 2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance ;
- 3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;
- 4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle ;
- 5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ;
- 6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;
- 7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes ;
- 8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE ;
- 9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

### **4.3**

En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

- 1° les reçus,
- 2° les vouchers et billets nécessaires,
- 3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## **Article 5 - Le prix**

### **5.1**

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

- 1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
- 2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

### **5.2**

Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

### **5.3**

Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

### **5.4**

En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

## **Article 6 - Paiement du prix**

### **6.1**

Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

### **6.2**

Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

### **6.3**

Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

## **Article 7 - Cession du contrat de voyage à forfait**

### **7.1**

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

- 1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et,
- 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

### **7.2**

Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

## **Article 8 - Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultants d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

## **Article 9 - Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

### **9.1**

L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

- 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et,
- 2° la modification ne soit mineure, et,
- 3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

### **9.2**

Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

- 1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
- 2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ;
- 3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur ;
- 4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et,
- 5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

### **9.3**

Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

### **9.4**

Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

## **Article 10 - Résiliation par l'organisateur avant le voyage**

### **10.1**

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours
- c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

### **10.2**

Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

## **Article 11 - Résiliation par le voyageur**

### **11.1**

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

### **11.2**

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

### **11.3**

L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

## **Article 12 - Non-conformité pendant le voyage**

### **12.1**

Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

### **12.2**

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

- 1° est impossible, ou
- 2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

### **12.3**

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

### **12.4**

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

#### **12.5**

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

#### **12.6**

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

#### **12.7**

La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

#### **12.8**

L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

#### **12.9**

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

### **Article 13 - Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

### **Article 14 - Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

#### **14.1**

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

#### **14.2**

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

### **Article 15 - Réduction de prix et dédommagement**

#### **15.1**

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

#### **15.2**

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

#### **15.3**

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

- 1° au voyageur ;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou  
3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

## **Article 16 - Obligation d'assistance**

### **16.1**

L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :

- 1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

### **16.2**

L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

## **Article 17 - Procédure de plaintes**

### **17.1**

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

### **17.2**

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

### **17.3**

Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

## **Article 18 - Procédure de conciliation**

### **18.1**

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

### **18.2**

Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'ASBL Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

### **18.3**

Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

### **18.4**

Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

### **18.5**

L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

## **Article 19 - Arbitrage ou Tribunal**

### **19.1**

Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

### **19.2**

Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

### **19.3**

L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de

1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

#### **19.4**

Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

#### **19.5**

Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

**Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :**

Téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h) - Fax: 02/277 91 00

Adresse : City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

E-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

*Les Conditions particulières suivantes sont d'application lorsque la Société offre en vente ou vend des voyages à forfait en tant qu'organisateur. Elles font partie intégrante du contrat et viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »).*

*Tous les forfaits présentés dans la brochure et/ou sur le Site Internet Officiel sont offerts en vente par MSC Croisiers S.A., dite la « Société ».*

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. MSC Croisiers SA (« MSC »), et le cas échéant, le détaillant, seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, MSC, et le cas échéant, le détaillant, disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolvables.

Les droits essentiels prévus par la Directive (UE) 2015/2302 sont présentés dans la notice d'information relative aux Forfaits figurant à la suite des présentes Conditions de Vente.

### 1. DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions particulières, les expressions suivantes sont définies comme suit :

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

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

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 Passager 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'affrètement du Navire, qu'il soit affrètement coque-nue, affrètement à temps, sous-affrètement ou opérateur du Navire, dans la mesure où chacune de ces personnes agit comme Transporteur ou exécutant du Transporteur.

Les « **Conditions de transport** » regroupent les conditions générales qui régissent le transport aérien, maritime ou routier fournies par le Transporteur. Les Conditions de transport 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. Des exemplaires des Conditions de transport de tout Transporteur sont à la disposition des Passagers sur simple demande.

Le « **Contrat** » désigne le contrat conclu entre MSC Croisiers S.A. et le Passager relatif aux services de voyage concernés qui composent le Voyage à Forfait, et qui est attesté par l'émission de la facture de confirmation envoyée par MSC Croisiers S.A. ou l'Agent de Voyages au Passager.

La « **Croisière** » désigne le transport par la mer et le séjour à bord d'un navire de la flotte MSC (tel que décrit dans la brochure correspondante de la Société, sur le Site Internet Officiel ou dans d'autres documentations produites par la Société ou en son nom).

La « **Croisière Combinée** » désigne la combinaison de deux ou de plusieurs croisières organisées à l'avance par la Société et proposées à la vente sous la forme d'un seul forfait touristique. À toutes fins utiles, la Croisière Combinée doit toujours être considérée comme un forfait touristique unique et indivisible. Tous



les termes et références d'une Croisière, ou d'un Forfait Touristique, doivent inclure et s'appliquer de la même manière à une Croisière Combinée, sauf indication contraire. Toute référence au prix indique le prix total payé pour la Croisière Combinée.

Le « **Détaillant** » désigne le professionnel ou l'agence de voyages qui vend ou propose à la vente les Voyages à Forfait en son propre nom (en tant qu'organisateur) ou met à disposition les Services de Voyage et les Voyages à Forfait en tant que mandataire de MSC Cruises S.A.

Les termes « **Personne handicapée** » ou « **Personne à mobilité réduite** » désignent tout Passager 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 psychosociaux ou de toute autre cause de handicap ou de troubles, et dont la situation requiert une attention et une adaptation appropriées à ses besoins spécifiques pour les services disponibles à tous les Passagers.

Par « **Site internet officiel** » on désigne les pages internet, documents et liens hypertexte desservis à partir du domaine internet [www.msccruises.be](http://www.msccruises.be).

Le « **Passager** » 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 maritime émis par MSC Cruises S.A.

Par « **Services de Voyage** », on désigne la Croisière, les vols, l'hébergement et tout autre service touristique annoncé dans les brochures de la Société ou sur le site Web officiel (à l'exclusion des excursions à terre ou des services de navette).

Une « **Excursion à Terre** » regroupe les excursions, voyages ou activités à terre qui ne font pas partie du prix global du Voyage à forfait et dont la réservation est proposée à bord des navires de la flotte de MSC Cruises SA.

La croisière « **MSC World Cruise** » est une croisière Tour du Monde organisée par la Société et vendue sous la forme d'un Forfait. A toutes fins utiles, la croisière « MSC World Cruise » est à considérer, en toutes circonstances, comme étant un forfait unique et indivisible. Tous les termes et références à une Croisière et/ou à un Forfait doivent inclure et être également applicables à la croisière « MSC World Cruise », sauf indication contraire. Les références au prix s'entendent comme étant le prix total payé pour la croisière « MSC World Cruise ».

Le « **Voyage à Forfait** » désigne la Croisière, qu'elle soit ou non combinée avec un (des) vol(s) et/ou tout service de voyages avant et/ou post-Croisière. Il n'inclut pas les excursions à terre ou les services de navette qui ne sont pas inclus dans le prix du Voyage à Forfait.

Les « **circonstances exceptionnelles et inévitables** » désignent tout événement exceptionnel et inévitable indépendant de la volonté du transporteur ou de l'organisateur de voyages, notamment les catastrophes naturelles (telles que les inondations, les tremblements de terre, les tempêtes, les ouragans ou autres catastrophes naturelles), la guerre, les invasions, les actes d'ennemis étrangers, les hostilités (que la guerre ait été déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, l'appropriation ou la confiscation militaire ou illégale, les actes de terrorisme, les émeutes, les troubles civils, les conflits du travail, les catastrophes nucléaires, les incendies, les pandémies les épidémies, les risques sanitaires, les nationalisations, les sanctions gouvernementales, les blocus, les embargos, les conflits du travail, les grèves, les lock-out, l'interruption ou la défaillance des services d'électricité ou de téléphone et/ou les problèmes techniques imprévus liés au transport, y compris les changements dus à la modification de l'itinéraire ou à l'annulation ou la modification des vols, la fermeture ou l'encombrement des aéroports ou des ports.

## 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 Passager 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 Passager 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 Passager doit contacter la Société, un Détaillant ou un représentant autorisé de la Société. Le Passager renseigne toutes les informations demandées, et s'assure que toutes les informations renseignées sont correctes. Le Passager 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 d'organisation de voyage se forme dès qu'un numéro de réservation a été attribué au Passager et lorsque l'offre au Passager est confirmée par le biais de l'émission d'une facture de confirmation, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est dû, lorsque le Passager a payé cet acompte.

3.4. Lorsque le Passager réserve par la procédure de réservation en ligne, ou par téléphone, le contrat d'organisation de voyage est formé dès que le Passager reçoit une confirmation par email de la réservation effectuée.

3.5. En cas de vente sur le Site Internet Officiel ou auprès des agents de réservation : l'organisateur du Forfait est MSC Croisiers SA et le contrat de voyage à forfait est conclu directement avec MSC Croisiers SA.

3.6. En cas de réservation par l'intermédiaire d'un agent de voyages : MSC Croisiers SA interviendra en qualité d'organisateur et l'agent de voyages interviendra en qualité de détaillant lorsque le Forfait est constitué des seuls services de voyages proposés par MSC Croisiers SA. En cas de combinaison par l'agent de voyages des Prestations proposées par MSC Croisiers SA avec d'autres services de voyage au sens de la Directive, l'agent de voyages sera considéré comme l'organisateur du Forfait et en assumera seul les conséquences à l'égard des clients.

### **4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

4.1. Le prix couvre les prestations de voyage qui sont reprises dans le Contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le Passager 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 Passager autorise la Société à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

4.2. La Société se réserve le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. Dans le cas du transport aérien, toute variation du prix sera égale au montant supplémentaire facturé par la compagnie aérienne. Dans le cas du prix du carburant pour la propulsion du navire toute variation du prix sera égale à 0,33% du prix de la Croisière, pour chaque dollar d'augmentation du baril de carburant (index NYMEX).

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques,

les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports. Dans ce cas, toute variation du prix sera égale au montant des frais, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Toute majoration de prix sera communiquée au Passager sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, la Société aura le droit d'imputer des frais administratifs qu'elle pourra justifier qu'à la demande expresse du Passager.

4.3. Sauf accord contraire, un acompte de 30% par personne est dû au moment de la réservation.

Le paiement du solde du prix doit intervenir au plus tard 30 jours avant le départ. Si la réservation a lieu moins de 30 jours avant la date de départ, le prix total du Contrat doit être payé intégralement au moment de la réservation.

Les documents permettant d'effectuer le voyage ne seront remis que lorsque le paiement de la totalité du prix aura été effectué.

Pour les croisières « MSC World Cruise », un acompte obligatoire non remboursable de 15% du prix total de la croisière devra être réglé dans les 7 jours de la confirmation. Si le Passager pose une option et qu'il ne l'a pas levée dans les 7 jours suivants, la Société annulera automatiquement ladite option. Le solde est dû au plus tard à 60 jours avant le départ pour la croisière « MSC World Cruise 2024 ». Si la réservation d'une croisière « MSC World Cruise 2024 » a lieu moins de 60 jours avant la date de départ, le prix total du Contrat doit être payé intégralement au moment de la réservation.

Pour le MSC World Cruise 2025, le solde est dû au plus tard à 90 jours avant le départ. Si la réservation d'une croisière « MSC World Cruise 2025 » a lieu moins de 90 jours avant la date de départ, le prix total du Contrat doit être payé intégralement au moment de la réservation.

4.4. Si le Passager ne paie pas à la date à laquelle les documents pour le départ lui sont remis, la Société est en droit d'annuler la réservation sans avis préalable et de facturer des frais de résolution (en accord avec l'article 5), que la croisière soit revendue ou non.

## **5. RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU PASSAGER**

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

5.2. Sans préjudice de ce qui est prévu à l'article 5.3 ci-après, en cas de résiliation par le Passager, la Société appliquera les frais d'annulation suivants :

### **POUR UN SÉJOUR DE MOINS 15 NUITS (hors Yacht Club)**

Jusqu'à 60 jours avant le départ : 50 € par personne (frais de dossier)

Entre 59 et 30 jours avant le départ : 25% du montant du voyage

Entre 29 et 22 jours avant le départ : 40% du montant du voyage

Entre 21 et 15 jours avant le départ : 60% du montant du voyage

Entre 14 et 6 jours avant le départ : 80% du montant du voyage

Dans les 5 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant du voyage

### **POUR UN SÉJOUR DE PLUS DE 15 NUITS (hors Yacht Club et « MSC World Cruise »)**

Jusqu'à 90 jours avant le départ : 50€ par personne (frais de dossier)

Entre 89 et 60 jours avant le départ : 25% du montant du voyage

Entre 59 et 52 jours avant le départ : 40% du montant du voyage

Entre 51 et 35 jours avant le départ : 60% du montant du voyage  
Entre 34 et 15 jours avant le départ : 80% du montant du voyage  
Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant du voyage

#### **POUR TOUS LES SÉJOURS EN YACHT CLUB**

Jusqu'à 120 jours avant le départ : 100€ par personne.  
Entre 119 et 90 jours avant le départ : 25% du montant de la croisière  
Entre 89 et 60 jours avant le départ : 40% du montant de la croisière  
Entre 59 et 30 jours avant le départ : 60% du montant de la croisière  
Entre 29 et 15 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière  
Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

#### **POUR LA CROISIÈRE « MSC WORLD CRUISE » 2024 (121 nuits)**

Jusqu'à 60 jours avant le départ : 15% du montant de la croisière (non remboursable)  
Entre 59 et 10 jours avant le départ : 75% du montant de la croisière  
Dans les 9 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

#### **POUR LA CROISIÈRE « MSC WORLD CRUISE » 2025 (116 nuits)**

Jusqu'à 60 jours avant le départ : 15% du montant de la croisière (non remboursable)  
Entre 59 et 10 jours avant le départ : 75% du montant de la croisière  
Dans les 9 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

Les frais d'annulation ci-dessus sont appliqués sur l'ensemble du forfait, sauf les primes d'assurance souscrites qui restent à la charge du Passager.

Concernant les conditions d'annulation relatives à la croisière « MSC World Cruise », un acompte non remboursable de 15% du montant total du voyage sera demandé au moment de la réservation. En cas de non-paiement de l'acompte par le client dans un délai de 14 jours suivant la confirmation du Forfait, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le Forfait. Au plus tard 59 jours avant le départ, le client devra régler le solde du séjour. En cas de non-paiement de ce solde, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le séjour.

5.3. Au cas où une cabine (réservée en cabine double) resterait en occupation après l'annulation par un des Passagers, la Société appliquera les conditions suivantes au Passager occupant la cabine seul :

- a) il sera demandé au Passager occupant la cabine seul (cabine single) de payer le supplément « single » facturé par la Société pour toute réservation au tarif « Single » ;
- b) à défaut, dans le cas où le Passager occupant la cabine seul choisit d'annuler la réservation, ce dernier sera soumis aux frais de résolution conformément à l'article 5.2 susmentionné, outre la prime d'assurance.

5.4. Le Passager peut demander l'annulation d'une Croisière Combinée, mais une telle annulation sera toujours appliquée à totalité du prix du Contrat (Forfait Touristique), sauf les éventuelles primes d'assurance souscrites qui restent à la charge du Passager. La date de départ prise en compte pour l'application des conditions de vente, de modifications et d'annulation, sera la date de départ de la première croisière de la « Croisière Combinée ».

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

5.6. Le Passager ne sera pas tenu de payer les frais mentionnés ci-dessus si l'annulation est due à des circonstances de Force Majeure survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et affectant significativement l'exécution du Voyage à forfait ou affectant de manière significative le transport de passagers vers la destination.

5.7. Dans le cas d'annulation de titres de transports réservés avec le dossier croisière, 100% de frais de résolution seront appliqués. Dans le cas de modification de ceux-ci, les frais appliqués par les compagnies aériennes/ferroviaires seront facturés.

## 6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE PASSAGER

6.1. Toute modification est sujette à disponibilité. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que le Passager souhaite résilier le Contrat, la résiliation sera soumise aux conditions d'annulation de la Société. Les frais de modifications seront en tout état de cause mis à charge du Passager.

Les frais appliqués seront de 50 euros pour chaque changement de nom, jusqu'à 7 jours ouvrés avant le départ.

Toute modification du Contrat demandée à moins de 7 jours avant le départ sera considérée comme une annulation soumise aux conditions d'annulation de l'article 5.

Au cas où les changements demandés par le Passager engendreraient l'émission de nouveaux billets de croisière, outre les frais mentionnés ci-dessus, une majoration de 25€ par cabine sera appliquée pour couvrir les frais supplémentaires

6.2. En outre, même après l'émission de la facture de confirmation, le Passager a également le droit à l'échange du Contrat (Contrat Initial) contre un autre Contrat (Nouveau Contrat), à l'exception de la croisière MSC World Cruise, étant entendu que cet échange est soumis aux conditions de modifications suivantes :

- (i) La date de départ prévue par le Nouveau Contrat est postérieure à celle indiquée dans le Contrat Initial.
- (ii) La demande de substitution du Contrat doit être reçue par la Société au plus tard 30 jours ouvrés avant la date de départ prévue dans le Contrat Initial, sous réserve que des places soient disponibles sur le Nouveau Forfait.
- (iii) La date prévue pour le départ du Nouveau Contrat doit avoir lieu dans les 90 jours calendaires qui suivent la date de départ prévue dans le Contrat initial.

Si les conditions énoncées ci-dessus sont remplies, la substitution du Contrat Initial par le Nouveau Contrat sera dans tous les cas soumis aux frais administratifs suivants par Passager :

BELLA	FANTASTICA	AUREA	YACHT CLUB	MSC WORLD CRUISE
50 euros*	Sans frais, uniquement lors de la première substitution Paiement de 50 euros dès la seconde substitution			Perte de l'acompte de 15 % du Contrat conformément à l'article 6.5

\* *uniquement lors de la première substitution*

Il est entendu que, en plus des frais administratifs indiqués ci-dessous, si le prix du Nouveau Contrat est supérieur à celui du Contrat Initial, la différence de prix ainsi que la prime d'assurance seront supportées exclusivement par le Passager. En cas de différence de prix négative, aucun remboursement ne sera dû au Passager.

La Société fera ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes des Passagers visant à modifier les billets d'avion, de transport ou à modifier les autres services pour les adapter au Nouveau Forfait. Toutefois, la Société ne pourra être tenue responsable des demandes de modification qui ne pourront être satisfaites.

En cas de nouvelle substitution du Forfait Initial par un Nouveau Forfait, le Passager ne peut plus échanger le Forfait acheté sauf à respecter les conditions de l'article 5. Dans cette hypothèse, le Passager devra s'acquitter des frais d'annulation en fonction de la date d'annulation, étant précisé que le délai d'annulation sera décompté, et les pénalités calculées corrélativement, en fonction de la date de départ du Forfait Initial.

6.3. Les changements nominatifs ou les changements de date ne sont pas toujours autorisés par les compagnies aériennes et/ou par les autres transporteurs lorsqu'ils sont demandés. La plupart des compagnies aériennes, des transporteurs ou des prestataires de services considèrent les changements de noms comme des annulations et facturent en conséquence. Tous frais supplémentaires, dont les frais de résolution et/ou les prix majorés appliqués par les compagnies aériennes ou par tout autre transporteur seront exclusivement à la charge du Passager.

6.4. Toutes modifications demandées par le passager sur sa Croisière Combinée devront toujours être appliquées sur la totalité du Forfait Touristique. La date de départ prise en compte pour l'application des conditions de vente, de modifications et d'annulation, sera la date de départ de la première croisière de la Croisière Combinée.

6.5. Toute demande de modifications relative à la Croisière Tour du Monde « MSC World Cruise » sera uniquement et exclusivement permise sur une autre Croisière Tour du Monde « MSC World Cruise » et, dans ce cas, entraînera la perte totale de l'acompte non remboursable de 15 % du prix du Contrat de forfait touristique payé par le Passager.

## 7. MODIFICATIONS ET RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ

7.1 Conformément à l'article 11 (1) de la Directive Voyages à Forfait, la Société peut apporter des modifications mineures aux éléments et conditions du contrat jusqu'à la date de début du Forfait à condition d'en informer le Passager de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

La Société se réserve notamment le droit ou la faculté d'attribuer au Passager une autre cabine que celle fixée avant l'embarquement, à condition qu'elle soit de même catégorie ou de catégorie supérieure.

Dans le cas de « cabine en garantie » le passager peut se voir changer de cabine en cours de croisière. Il sera relogé dans une cabine de même catégorie ou supérieure, la situation de la cabine pourra être différente. Pour les « cabines en garantie » triple ou quadruple, étant donné le nombre limité de cabines de ce type, le passager pourra se voir attribuer deux cabines.

La Société a le droit d'attribuer une autre cabine au Passager, 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 Passagers concernés par ce changement auront droit à un remboursement de la différence de prix, selon les tarifs en vigueur.

7.2. Les dispositions relatives à la croisière sont prises plusieurs mois à l'avance par la Société. Très occasionnellement, il peut être nécessaire de les modifier ; par conséquent, la Société se réserve expressément le droit de modifier les dispositions relatives à la croisière ou au forfait touristique, si de tels changements s'avèrent nécessaires ou souhaitables pour des raisons opérationnelles, commerciales ou de sécurité.

7.3. En cas de modification d'un élément essentiel du Contrat, la Société informera le Passager ou son Détaillant de cette modification par écrit dans les meilleurs délais. Le Passager se verra offrir le choix :

- a) d'accepter la modification ; ou
- b) de réserver un autre Forfait Touristique de la brochure de la Société et/ou du Site Internet officiel, de qualité équivalente ou supérieure, si disponible ; ou
- c) de réserver un autre Forfait Touristique de la brochure de la Société et/ou du site Internet officiel de qualité inférieure, si disponible, avec un remboursement de la différence de prix ; ou
- d) d'annuler le Contrat et d'être remboursé intégralement de toutes les sommes versées.

La notification de modification précisera un délai de réponse raisonnable dans lequel le Passager devra informer la Société de sa décision. La notification précisera également que si le Passager ne répond pas dans le délai imparti, les modifications seront considérées comme acceptées.

7.4. Au cours l'exécution du Contrat, lorsqu'il est impossible d'assurer en temps voulu le retour du Passager au lieu de départ en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société supportera les coûts de l'hébergement nécessaire pendant une durée maximale de trois nuitées par Passager, à moins que des durées plus longues ne soient prévues par la législation actuelle ou future de l'Union relative aux droits des passagers.

7.5 Lorsque le prix subit une augmentation de plus de 8% conformément à l'article 20 de la Loi, le Passager est tenu d'informer la Société de sa décision dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat sera résilié de plein droit.

7.6. En raison des particularités caractéristiques des croisières, la Société se réserve le droit, à sa seule et unique discrétion et/ou à celle du commandant de bord de décider d'une déviation par rapport à l'itinéraire conclu, de retarder ou anticiper la navigation, de supprimer ou de changer des escales programmées, d'organiser le transport sur un autre navire substantiellement équivalent, de remorquer ou d'être remorqué, de secourir d'autres navires ou d'exécuter tous actes similaires que la Société ou le commandant de bord estime à leur seule discrétion, opportuns ou nécessaires pour la sécurité du Passager, du navire et de l'équipage. Le caractère significatif ou non de telles modifications sera apprécié par la Société en fonction des circonstances de l'espèce.

7.7. La Société se réserve le droit d'annuler le Forfait à n'importe quel moment par notification écrite au Passager, sans pour autant être redevable d'une indemnisation supplémentaire, si :

(i) l'annulation est due à un à des circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou toute circonstance inhabituelle ou imprévisible indépendantes de la volonté de la Société, en conséquence desquelles celle-ci ne pourra pas être évitée par la Société bien qu'ayant exercé toute la diligence requise ;

(ii) le nombre de personnes inscrites au Forfait Touristique est inférieur à 50% de la capacité en passagers du navire concerné, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du forfait pour les voyages de plus de six jours ;
- sept jours avant le début du forfait pour les voyages de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du forfait pour les voyages de moins de deux jours.

Dans les deux cas susmentionnés, la Société offrira au Passager les choix suivants :

- a) Être remboursé des sommes versées ; ou
- b) Réserver un autre Forfait dans la Brochure de la Société et/ou sur le Site Internet Officiel d'une qualité identique ou supérieur en fonction de la disponibilité ; ou
- c) Réserver un autre Forfait dans la Brochure de la Société et/ou sur le Site Internet Officiel de qualité inférieure, en fonction de la disponibilité, avec le remboursement de la différence de prix.

En cas d'acceptation expresse, par le Passager, de la croisière de substitution, aucun remboursement n'aura lieu.

7.8. Sans préjudice de ce qui précède, la Société se réserve le droit de rejeter ou d'annuler les nouvelles réservations effectuées par ou au nom d'anciens Passagers qui, au cours d'un précédent Forfait Touristique :

- a) se sont comportés de manière dangereuse pour leur sécurité et/ou celle des autres Passagers et/ou des membres de l'équipage ;
- b) ont endommagé et/ou mis en danger les biens de la Société ;
- c) n'ont pas réglé leurs dettes envers la Société ;
- d) ont violé l'article 11 des présentes Conditions.

Le Passager sera informé par écrit du rejet ou de l'annulation effectuée en vertu du présent article.

## **8. CESSION DU CONTRAT**

8.1. En cas de cession du Contrat, et à condition que la Société ait pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent, sans préjudice de l'article 8.3. Le Passager est avisé que dans certains cas, ces frais de cession peuvent équivaloir au prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles).

8.2. Il est conseillé au cédant d'informer la Société au minimum 7 jours avant le départ et communiquer toutes les données qui sont nécessaires pour l'exécution du contrat avec la diligence nécessaire.

8.3. Toute cession donnera lieu au paiement de 50 euros de frais administratifs, par personne.

## **9. RECLAMATION, NON-CONFORMITÉ ET ASSISTANCE**

9.1. Le Passager a l'obligation d'informer la Société sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par la Société en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

Les réclamations sont adressées conformément aux coordonnées communiquées à l'article 19 des présentes Conditions particulières, dans un délai de deux (2) mois après la fin de la Croisière.

Pour toute réclamation pendant la Croisière, les Passagers doivent également s'adresser au personnel de bord dès que possible.

9.2. Les avis de réclamation pour pertes ou dommages causés aux bagages ou à d'autres biens doivent être donnés par écrit au Transporteur, au moment du débarquement ou, s'ils ne sont pas apparents, dans les 15 (quinze) jours suivant la date de débarquement.

9.3. Les réclamations en vertu du Règlement CE 1177/2010 relatif à l'accessibilité, l'annulation ou les retards doivent être adressées au Transporteur dans les deux (2) mois de la date à laquelle le service a été rendu. Le Transporteur devra répondre dans le mois pour indiquer si la plainte est justifiée, a été rejetée ou est toujours en cours d'examen. Une réponse finale devra être donnée dans les deux (2) mois. Le Passager devra fournir toute information supplémentaire pouvant être requise par le Transporteur pour traiter la plainte.

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

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

## **10. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ**

10.1. La Société est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le Voyage à Forfait lorsqu'elle est organisatrice au sens de la Directive Voyages à Forfait.

10.2. La responsabilité de la Société est limitée à trois fois le prix du Voyage à forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de notre part.

Tout transport (par terre, air et mer) est soumis aux Conditions de transport du Transporteur effectif. Si l'un des services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, la responsabilité de la Société est limitée ou exclue conformément à cette convention internationale.

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

- a) entièrement attribuable à une faute du Passager ;
- 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 Forfait 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 et le Transporteur et/ou tout prestataire de services intervenant dans le cadre du Forfait n'a pas pu anticiper ou prévoir, en dépit de tous ses efforts.

10.4 Dans la mesure où la Société peut être responsable à l'égard d'un Passager au titre d'un transport aérien, terrestre ou maritime, la Société bénéficiera de l'ensemble des droits, défenses, immunités et limitations dont dispose le Transporteur (y compris ses propres termes et conditions de transport) et au titre de tous règlements et conventions applicables telles que – notamment - la convention d'Athènes, le Règlement (UE) 392/2009, la convention de Montréal, et aucun des termes des Conditions Générales de Vente ou des Conditions de transport ne peuvent être considérés comme une renonciation aux dits droits. Si un terme, une condition, un article ou une disposition sont considérés invalides ou jugés comme tels, les termes, conditions, articles et dispositions restantes seront réputés approuvés et seront maintenus.

Le transport des Passagers et de leurs bagages par avion est régi par diverses conventions internationales parmi lesquelles la Convention de Varsovie de 1929 ou la Convention de Montréal de 1999. Les Conventions internationales régissant le transport aérien établissent les limites de la responsabilité du Transporteur en cas de décès et blessures, perte et dommage aux bagages, ainsi qu'en cas de retards. Toute responsabilité de la Société envers le Passager concernant un transport aérien est soumise à la limitation de responsabilité indiquée dans lesdites Conventions.



10.5 La responsabilité de la Société et/ou du Transporteur en cas de préjudices soufferts par un Passager 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 passagers 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 Passager 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 Passager ne doit pas excéder 833 DTS par Passager 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 Passager, somme qui est déductible de la perte ou du dommage occasionnés aux Bagages ou autres biens. Le Passager 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](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 Passager, sauf avis écrit contraire délivré par le Passager 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 Passager 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.

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

## **11. RESPONSABILITÉ DU PASSAGER ET PRÉROGATIVES DU COMMANDANT**

11.1. Le Passager a le devoir de suivre les instructions et les ordres du commandant et des Officiers lorsqu'il est à bord. Par la présente, le Passager 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.

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

11.3. Le comportement du Passager ne doit ni compromettre ni réduire la sécurité, la tranquillité et le bien-être des autres Passagers lors de la Croisière.

11.4. Ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables envers quelque Passager que ce soit en cas d'infraction aux présentes Conditions particulières et/ou à la réglementation applicable et tout Passager 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.

11.5. Il est strictement interdit aux Passagers 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.

11.6. Les Passagers 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 Passager de ses obligations contractuelles. En particulier, le Passager est responsable de tous les dommages causés au navire, au mobilier et à l'équipement, des blessures ou pertes infligées aux autres passagers et à des tiers, mais aussi de toutes les pénalités, amendes et frais attribuables au Passager que la Société, le Transporteur et le fournisseur peuvent être amenés à payer.

11.7. Les Passagers ne sont pas autorisés à vendre et/ou acheter à d'autres passagers 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.

## **12. INFORMATION GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE FORMALITÉS DE VOYAGE**

12.1. Les Passagers doivent être en possession de documents d'identité et de voyage valables pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas, une carte d'identité suffit, dans d'autres cas un passeport international valable jusqu'à 6 mois au moins après la date de retour prévue est obligatoire. Dans d'autres cas encore, le Passager doit disposer d'un visa.

12.2. La Société n'est jamais responsable de l'obtention des visas pour quelque Passager que ce soit, ce dernier étant seul responsable de cette obtention.

Il est du devoir du Passager de vérifier que son passeport, ses visas ou autres documents de voyage sont acceptés dans les pays où le Forfait Touristique est déployé. Il est fortement conseillé aux Passagers de vérifier toutes les exigences légales pour voyager à l'étranger et dans les différents ports, notamment en ce qui concerne les visas, l'immigration, les douanes et la santé.

12.3. La Société informe le Passager belge ou luxembourgeois au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au Passager de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage (par exemple : autorisation de voyage ESTA pour les Passagers qui voyagent vers et/ou via es Etats-Unis ; visa de transit, KIDS ID, passeport biométrique ou à lecture optique, etc). Les mineurs doivent être en possession de leur propre preuve d'identité avec photo, et d'un passeport international le cas échéant. Les Passagers de nationalité belge ou luxembourgeoise peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site Internet du SPF Affaires étrangères, section « Voyager à l'étranger » ou sur le site des Affaires Etrangères du Luxembourg.

Le Passager non belge ou non luxembourgeois a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. La Société décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du Passager à cet égard.

12.4. 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 passagers 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 passagers 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 Passagers 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.

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

## **13. SANTÉ ET SECURITÉ**

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

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

Aptitude à voyager

13.2 La sécurité de tous les Passagers est d'importance capitale pour la Société. C'est pourquoi le Passager déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement 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 Passagers. En matière de santé et de sécurité, il est recommandé aux citoyens belges et luxembourgeois de consulter le site web des Affaires Etrangères de leur pays.

Le Passager 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 Passager, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, si celui-ci ne s'avère pas apte à y participer

A cette fin, le Passager 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 Passager 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 Passager et avoir des conséquences sur le confort et la sécurité des passagers du navire.

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

- si le Passager est infirme, Handicapé ou à Mobilité Réduite ;
- si le Passager 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 Passager de sorte qu'il soit installé en toute sécurité pendant la Croisière ;
- si le Passager a des exigences spéciales relatives aux sièges ;
- si le Passager a besoin d'apporter un équipement médical à bord ;
- si le Passager 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 Passager 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 Passager 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 Passager 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 Passager 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 Passager.

#### Femmes enceintes

13.3 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.

#### Passagers Handicapés et Passagers à Mobilité Réduite

13.4. Lorsque la Société et/ou le Transporteur le considèrent strictement et objectivement nécessaire pour la sécurité et le confort du Passager, et afin de permettre au Passager de bénéficier pleinement de la Croisière, il peut être demandé au Passager Handicapé ou au Passager à Mobilité Réduite d'être accompagné par une autre personne capable de fournir l'assistance nécessaire au Passager Handicapé ou au Passager à Mobilité Réduite. Cette exigence dépend entièrement de l'évaluation de la Société et/ou par le Transporteur des besoins du Passager en termes de sécurité et peut varier d'un navire à l'autre et/ou d'un itinéraire à l'autre. Les Passagers 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 passager en bonne santé et capable de les assister.

Si le Passager 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 Passager 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.

13.5. La Société se réserve le droit de refuser de transporter un Passager 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 Passager de façon sûre ou faisable du point de vue opérationnel pour des raisons de sécurité. Si le Passager n'est pas d'accord avec une décision de la Société, le Passager 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 Passager 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 Passager, si le Passager prend conscience entre la date de réservation et la date de commencement du Voyage à forfait du fait qu'il aura besoin de soins spéciaux ou d'une assistance tels que précisés ci-dessus, le Passager est prié d'informer la Société immédiatement de sorte que celle-ci et le Transporteur puissent évaluer en connaissance de cause si le Passager peut être transporté ou non de façon sûre ou possible d'un point de vue opérationnel.

Les Passagers Handicapés ou les Passagers 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 un canot afin d'emmener les Passagers à quai. Un canot est une petite embarcation et peut ne pas être adapté pour des personnes présentant un Handicap, à Mobilité Réduite ou des problèmes d'équilibre. Lors de l'usage de canots, la sécurité est d'importance capitale. Il est important que les Passagers soient capables d'utiliser le canot en toute sécurité. Les Passagers peuvent être requis de descendre jusqu'à une plateforme ou un ponton et ensuite dans le canot. Il peut y avoir des marches à monter ou à descendre et les Passagers peuvent avoir à négocier un espace entre la plateforme et le canot (pouvant atteindre approximativement 1,5 pied). En fonction du temps, de la marée et des conditions de la mer qui peuvent changer pendant le courant de la journée, il peut se produire des mouvements. Les Passagers doivent être en bonne condition et suffisamment mobiles pour accéder au canot et pour en débarquer. Si les Passagers 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 le canot en toute sécurité avant de descendre sur la plateforme. Les Passagers doivent prendre en considération l'usage de marches, la possibilité d'un espace et d'une différence de hauteur entre la plateforme et le canot, et l'éventuel mouvement soudain du canot lorsqu'ils prennent leur décision. Les fauteuils roulants et les scooters ne seront pas portés par l'équipage dans le canot. Tous les Passagers doivent être suffisamment mobiles de manière indépendante pour utiliser les canots. Le dernier mot appartient au commandant et à chacun de

ses officiers qui peuvent refuser le transport par canot s'il y a le moindre doute quant à la sécurité d'un Passager. Tous les Passagers doivent faire preuve d'un regain de précaution lorsqu'ils montent dans le canot 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 Passagers. Les mêmes précautions s'appliquent lorsque les Passagers débarquent du canot au port.

13.6. Lorsqu'un Passager 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 Passager.

#### Questionnaire de santé publique

13.7. La Société et/ou le Transporteur et/ou les autorités sanitaires de tout port auront le droit d'établir à leur compte 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 Passager devra fournir des informations précises concernant les symptômes de toute maladie, incluant, sans s'y limiter, les problèmes gastro-intestinaux et H1N1. Le Transporteur peut refuser d'embarquer tout Passager 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 Passager de remplir le questionnaire pourra entraîner le refus d'embarquement.

13.8. Lorsque les Passagers 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

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

13.10. 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 Passager 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 Passager de leur incapacité à traiter une infection.

13.11. Le Passager 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.

13.12. En cas de maladie ou d'accident, il est possible que des Passagers 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 Passager 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.

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

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

#### Équipement médical

13.15. Il est important que les Passagers 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 Passagers 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.

13.16. Il est de la responsabilité des Passagers 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 Passagers doivent être capables de faire fonctionner tous les équipements.

#### Allergies alimentaires

13.17. Certains aliments peuvent provoquer une réaction allergique en raison des intolérances à certains ingrédients. Si le Passager 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.

13.18. Il est de la responsabilité du Passager 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 Passager a une réaction allergique et aidera le Passager, 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 Passager 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 Passager ou tout autre repas préparé consommé par le Passager. 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 Passager ou de tout plat préparé consommé par le Passager.

#### Tabac

13.19. MSC Croisiers S.A. respecte les besoins et les désirs de chaque Passager 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.

13.20. 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.

#### Équipement adapté au séjour

13.21. Il est vivement recommandé au Passager d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. La Société ne saurait être tenue responsable de préjudice moral ou corporel résultant de la négligence du Passager.

### **14. GARANTIE FINANCIÈRE**

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>

## **15. ASSURANCES FACULTATIVES**

15.1. La Société recommande à chaque Passager de souscrire une police d'assurance appropriée, qui le couvre suffisamment à partir du moment où la réservation du séjour a été confirmée, jusqu'à la fin de la Croisière, contre l'annulation du Voyage à Forfait, l'assistance et les frais médicaux, la perte et/ou la détérioration des bagages.

15.2. 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.

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

## **16. VOLS**

16.1. Tous les vols seront assurés par des Transporteurs Aériens reconnus pour des services de ligne ou charters. Dans ces circonstances, le paiement du billet d'avion doit être effectué par la Société d'avance et n'est normalement pas remboursable par le Transporteur aérien.

Les horaires de vols communiqués dans les offres de la Société sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au Passager.

La réservation de vols avec correspondances est opérée sur la base du « minimum connecting time » (temps minimum de correspondance), tel qu'établi par les compagnies aériennes.

16.2. L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au Passager en application du Règlement européen 2011/2005.

16.3. Le Passager a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. La Société ne saurait être tenue responsable en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du Passager.

16.4. Le cas échéant, le Passager a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

16.5. La Société n'est ni le Transporteur aérien ni un Transporteur aérien effectif comme défini par la Réglementation de l'Aviation Civile (Embarquement refusé, Compensation et assistance), « les Réglementations de 2005 ». Les obligations imposées par la Réglementation 261/2004 pour la compensation sont exclusivement celles du Transporteur aérien et/ou du Transporteur aérien effectif et toutes les réclamations concernant l'annulation, le retard ou l'embarquement refusé doivent être adressées au Transporteur aérien de compétence.

16.6. Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## **17. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le voyageur est informé que le droit de rétractation 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.

## **18. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

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



Les données personnelles que le Passager 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 Passagers 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 Passager, et à l'exception des données sensibles que collectées pour la sécurité des Passagers et qui ne sont pas transmises à des tiers, les données pourront également être utilisées par la Société pour adresser aux Passagers ses offres promotionnelles ou commerciales (par courrier électronique ou par voie postale).

Par ailleurs, les données du Passager : sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

En qualité de personne dont les données sont collectées, le Passager dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de ses données. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un email à [privacyhelpdesk@msccruises.com](mailto:privacyhelpdesk@msccruises.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 du Passager ainsi que l'objet de sa correspondance.

## **19. NOTIFICATIONS**

19.1. Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite par écrit aux adresses suivantes :

- par lettre : MSC Cruises S.A. - 55F, Boulevard International – BE-1070 Bruxelles
- par email : [backoffice@msccruises.be](mailto:backoffice@msccruises.be)

19.2. Ces coordonnées peuvent être utilisées lorsque MSC Cruises SA intervient en qualité d'organisateur du Forfait. Lorsque l'organisateur est le Détaillant, il convient de le contacter directement au moyen des coordonnées qu'il aura communiquées.

## **20. RESPONSABILITÉ DU PERSONNEL, DES PREPOSES ET SOUS-TRAITANTS**

20.1 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.

20.2 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 Passager 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.

## **21. DROIT APPLICABLE, LITIGES ET COMPETENCES DES TRIBUNAUX**

21.1 Le présent Contrat est régi par le droit Belge.

21.2 En cas de désaccord, les Parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles. Si cette tentative de règlement à l'amiable échoue, chacune des parties concernées pourra entamer une procédure auprès de la Commission de Litiges Voyages.

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles.

## **22. ERREURS, OMISSIONS ET CHANGEMENTS**

22.1 Bien que tout ait été mis en œuvre pour assurer l'exactitude du contenu de la brochure de la Société et du Site internet officiel, certains changements et révisions pourraient devoir être effectués après l'impression de la brochure de la Société ou la mise en ligne du Site internet officiel.

Comme les Conditions particulières de vente sont celles en vigueur lors de la Réservation quel que soit le contenu de celles figurant dans la brochure correspondante de la Société, il est recommandé de vérifier auprès du détaillant ou en visitant le Site internet officiel de la Société de la dernière mise à jour desdites Conditions.

### **MSC Croisiers S.A.**

16 Avenue Eugène Pittard

CH-1206 Genève, Suisse

Immatriculée au Registre des Sociétés de Genève

N° CHE-112.808.357.

### **Contact Local**

#### **MSC Croisiers S.A.**

55F, Boulevard International

BE-1070 Bruxelles

N° BE 445.788.541

## Notice d'information relative aux Forfaits

### Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. MSC a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du Fond de Garantie Voyages. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Fonds de Garantie Voyages : avenue de la Métrologie, 8 à 1130 Bruxelles ; [www.gfg.be](http://www.gfg.be) ; tél. : +32-(0)2/240.68.00 ; email : [info@gfg.be](mailto:info@gfg.be)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MSC.

**Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.**

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi)