

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT À VOTRE VOYAGE À FORFAIT. VOUS ÊTES LIÉ PAR CES CONDITIONS, VEUILLEZ DONC LES LIRE ATTENTIVEMENT.

Tous les voyages à forfait figurant dans la brochure du détaillant de voyage et/ou sur le site Internet officiel (<https://www.msccruises.be/fr/conditions-generales-de-vente>) sont proposés à la vente par MSC Croisiers SA, ci-après dénommé l'"Organisateur".

Dans les Conditions de réservation, les définitions suivantes ont la signification indiquée ci-dessous :
"Réservation " désigne les démarches entreprises par le Voyageur pour conclure un Contrat de voyage avec l'Organisateur.

"Conditions de réservation" signifie les présentes Conditions générales de réservation et les informations contenues dans la brochure correspondante de l'Organisateur de voyages, sur le site Internet officiel et/ou d'autres données qui constituent (également) les conditions expresses du Contrat de voyage avec l'Organisateur de voyages.

"Transporteur " désigne la personne morale qui a assumé l'obligation de transporter le Passager d'un lieu à un autre, comme indiqué sur le billet de croisière, le billet d'avion ou tout autre billet émis pour tout autre transport applicable (tel que le transport routier) et qui est désigné comme " Transporteur " sur ces documents.

"Organisateur" signifie MSC Croisiers SA, situé 16 Avenue Eugène Pittard, CH-1206 Genève, Suisse, qui organise et vend ou offre à la vente des voyages à forfait, directement ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage.

"Conditions de transport " désigne les conditions dans lesquelles le Transporteur assure le transport par voie aérienne, terrestre ou maritime. Les Conditions de transport peuvent faire référence aux dispositions de la loi du pays du Transporteur et/ou aux traités internationaux qui peuvent limiter ou exclure la responsabilité du Transporteur. Des copies des conditions de transport du transporteur sont mises à la disposition des voyageurs sur demande. Pour les Conditions de transport, voir également l'hyperlien : « <https://www.msccruises.be/fr/conditions-de-transport> ».

"Circuit combiné" désigne la combinaison de deux ou plusieurs croisières organisées par le détaillant et/ou l'Organisateur et proposées à la vente comme un seul voyage à forfait. À toutes fins utiles, le voyage combiné sera toujours considéré comme un voyage à forfait unique et indivisible. Toutes les conditions et références à une croisière et/ou à un voyage à forfait s'appliquent également à un voyage combiné, sauf indication contraire. Les références à u x prix sont des références au prix total payé pour le voyage combiné.

"Contrat de voyage " : le contrat conclu entre l'Organisateur et le Voyageur concernant le Voyage à forfait, attesté par l'émission de la confirmation de réservation et envoyé au Voyageur par l'Organisateur ou son Agent de voyage.

"Croisière " désigne le transport maritime et le séjour à bord d'un navire de MSC Croisiers S.A. (tels que définis dans la brochure correspondante de l'Organisateur, sur le Site Internet officiel ou dans d'autres documents produits pour ou au nom de l'Organisateur) et qui - s'ils ne sont pas achetés avec des arrangements pré ou post-croisière - peuvent en eux-mêmes être considérés conjointement comme un voyage à forfait.

" Voyageur handicapé " ou " Voyageur à mobilité réduite " : tout voyageur dont la mobilité est réduite lors de l'utilisation des transports en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle ou psychosociale ou de tout autre handicap ou déficience dû à l'âge et dont la situation nécessite une attention et une adaptation appropriées à ses besoins spécifiques pour les services disponibles pour tous les Voyageurs.

Le document intitulé **"Code de conduite des passagers"** est disponible à l'adresse suivante : https://www.msccruises.be/fr/-/media/bel/documents/guest-conduct-policy_befr.pdf.

"Circonstances inévitables et extraordinaires" signifie tout événement inévitable et imprévisible qui échappe au contrôle du Transporteur ou de l'Organisateur de voyages y compris : les catastrophes naturelles (telles que les inondations, tremblements de terre, tempêtes, ouragans ou autres désastres naturels), la guerre, les invasions, les actes d'ennemis étrangers, les hostilités (qu'une guerre ait été déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, la prise de pouvoir militaire ou illégale, la confiscation, les actes de terrorisme, les Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

émeutes, les troubles civils, les conflits du travail, les catastrophes nucléaires, les incendies, les pandémies, les épidémies, les risques sanitaires, la nationalisation, les sanctions gouvernementales, les blocus, les embargos, les conflits sociaux, les grèves, les lock-out, les interruptions ou pannes d'électricité ou de services téléphoniques, ainsi que les problèmes techniques imprévus liés aux transports, y compris les modifications résultant de changements d'itinéraire, l'annulation ou la modification de vols, ainsi que la fermeture ou la surcharge des aéroports ou des ports.

"Voyage à forfait" : La croisière, avec ou sans combinaison d'un ou plusieurs vols et/ou arrangements pré- et/ou post-croisière pour l'hébergement. Les excursions à terre, ainsi que les services de navette qui ne font pas partie du prix tout compris du voyage à forfait, sont expressément exclus et ne font pas partie du voyage à forfait.

"Site web officiel" : les pages web, documents et liens hypertextes interconnectés relevant du domaine internet domaine internet : www.msccruises.be.

"Voyageur" : toute personne, y compris les mineurs, spécifiée sur la confirmation de réservation, sur la facture ou sur un billet émis par l'Organisateur de voyages.

"Détailant" : la personne ou l'agence (de voyage) qui compose ou offre les voyages à forfait indépendamment ou au nom de l'Organisateur de voyages, vend ou offre à la vente.

"Excursion à terre" : toute excursion à terre, excursion ou activité qui ne fait pas partie du prix tout compris du voyage à forfait et qui est proposée par l'Organisateur de voyages à bord de ses navires.

"Croisière mondiale" désigne la croisière mondiale organisée et proposée à la vente par l'Organisateur de voyages en tant que "voyage à forfait". A toutes fins utiles, une croisière mondiale doit toujours être considérée comme un voyage à forfait unique et indivisible. Toutes les conditions et références à une croisière et/ou à un voyage à forfait s'appliquent également à une croisière mondiale, sauf indication contraire. Les références aux prix sont des références au prix total payé pour la croisière mondiale.

1. PROCÉDURE DE RÉSERVATION ET PAIEMENT D'AVANCE

1.1 Pour effectuer une réservation, le voyageur doit contacter l'Organisateur ou l'un des agents de voyage agréés ou les représentants de l'Organisateur.

1.2 En réservant un voyage à forfait, la personne qui effectue la réservation, au moins le voyageur, accepte, confirme et reconnaît que toutes les personnes dans la Demande de réservation et sur la facture acceptent d'être liées par les Conditions de réservation, et qu'il est autorisé à accepter ces Conditions de réservation au nom de toutes les personnes mentionnées dans la Demande de réservation et sur la facture.

1.3 Au moment où le Passager effectue une Réservation, il est tenu de verser immédiatement un acompte de 30 % du montant total du voyage par personne (ceci s'applique aussi bien aux croisières européennes qu'aux croisières hors Europe). Pour la croisière mondiale, dans la première semaine suivant la date de réception de la confirmation de la réservation, le Voyageur est tenu de verser un acompte de 15 % du prix total du voyage à forfait. Le solde pour la croisière mondiale doit être payé au plus tard 89 jours avant le départ.

En cas de non-paiement intégral et en temps voulu, la société sera contrainte d'annuler la réservation.

Si le voyage à forfait comprend également un voyage aérien et/ou ferroviaire réservé par le Passager simultanément auprès de l'Organisateur, ou toute réservation pour un autre transport (routier), le Passager doit avoir payé l'intégralité du prix du billet (y compris les taxes d'aéroport et les surcharges de carburant) au moment où la confirmation de réservation est émise.

1.4 Une Réservation n'est terminée que lorsque l'Organisateur l'a acceptée et a envoyé au voyageur ou à l'Agent de voyage du voyageur une confirmation de réservation. Une Réservation en option n'est définitive que lorsque le voyageur a payé l'acompte du montant du voyage. Ce qui précède ne porte pas atteinte au droit de l'Organisateur d'annuler la réservation d'un voyage, dans le respect des dispositions de l'article 1.5.

1.5 Le voyage à forfait proposé par l'Organisateur est sans engagement et peut être révoqué, même après acceptation par le voyageur et/ou après confirmation par l'Organisateur. La révocation pour correction d'erreurs dans le calcul du prix du voyage ou d'autres erreurs est toujours autorisée par l'Organisateur. Toute annulation par l'Organisateur se fera - en indiquant les raisons - dans la mesure du possible sans délai, mais au plus tard dans les 48 heures après que la Réservation a été communiquée à l'Organisateur par ou au nom du voyageur. Si la Réservation est effectuée par ou au nom du voyageur auprès de l'Organisateur un jour férié national ou un jour de

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

week-end, toute annulation par l'Organisateur interviendra au plus tard dans les 72 heures qui suivent. En cas d'annulation par l'Organisateur, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toute somme déjà versée à l'Organisateur.

1.6 Les erreurs et fautes manifestes de l'Organisateur, y compris les fautes d'orthographe, que le voyageur moyen comprend ou devrait comprendre, ne lient pas l'Organisateur.

1.7 L'Organisateur de voyages est en droit de résilier le Contrat de voyage par écrit avec effet immédiat s'il devient vraisemblable que le nombre minimum d'inscriptions requis pour le voyage à forfait concerné sera pas atteint. L'éventuel nombre minimum d'inscriptions pour un voyage à forfait sera indiqué dans l'offre.

1.8 L'Organisateur se réserve le droit d'appliquer des conditions (de réservation) différentes aux offres et tarifs spéciaux, par exemple en ce qui concerne les montants à verser à l'avance et les possibilités limitées d'annulation pour le voyageur. L'applicabilité éventuelle de ces conditions (de réservation) aux offres spéciales et aux tarifs sera mentionnée dans l'offre.

2. ACCORD DE VOYAGE

2.1 Chaque voyage à forfait est proposé en fonction des disponibilités au moment de la réservation.

Un Contrat de voyage n'est conclu que lorsque la Réservation est finalisée et définitive, et que le voyageur a respecté ses obligations en vertu de l'article 1.3.

2.2 Le voyage à forfait doit être payé intégralement au plus tard 30 jours avant le départ. Pour la croisière mondiale, le solde du montant du voyage doit être réglé intégralement au plus tard 90 jours avant le départ. Si la réservation de la croisière mondiale est effectuée moins de 90 jours avant la date de départ, le prix total de la croisière doit être payé totalité au moment de la réservation.

2.3 Si la demande de réservation est faite dans les 30 jours précédant le départ, le voyage à forfait doit être payé en totalité et en une seule fois au moment de la réservation.

2.4 Si le voyageur n'a pas payé le montant total (ou le solde restant) dû pour le voyage à forfait au plus tard 30 jours avant le départ, l'Organisateur est en droit d'annuler la réservation sans préavis préalable et de facturer au voyageur des frais d'annulation conformément à l'article 13, que le Voyage à forfait soit revendu ou non.

3. PRIX ET GARANTIE DE PRIX

3.1 À partir de 20 jours avant le départ ou dès que l'Organisateur de voyage a reçu le paiement intégral du Voyage à forfait, le prix ne pourra plus être modifié. Pour les nouvelles réservations, effectuées dans un délai de 20 jours avant le départ, l'Organisateur se réserve le droit de modifier le prix du voyage à forfait (conformément à l'article 1.5).

3.2 L'Organisateur se réserve le droit de modifier le prix du voyage à forfait à tout moment, avant la période mentionnée au point 3.1, et de répercuter ces modifications sur le voyageur dans le but d'absorber les fluctuations du prix :

- a) les coûts du transport aérien ;
- b) les frais de carburant pour la propulsion du navire ;
- c) les droits, taxes ou redevances perçus pour des services tels que les frais d'embarquement ou de débarquement dans les ports ou les aéroports ;
- d) les taux de change applicables aux voyages à forfait

Les prix peuvent être ajustés à la hausse ou à la baisse. En ce qui concerne le point (a), tout variation du prix du voyage à forfait correspondra au montant supplémentaire facturé par la compagnie aérienne. Pour le point (b), tout variation du prix du voyage à forfait sera égal à 0,33% du prix de la croisière pour chaque augmentation d'un dollar du prix du carburant par baril (indice NYMEX). Pour le point (c) toute variation du prix du voyage à forfait correspondra à la totalité de l'augmentation du coût.

3.3 Si l'augmentation du prix du voyage à forfait est supérieure à 8 % du prix total du voyage à forfait au moment de la réservation, le voyageur a le droit de résilier le Contrat de voyage et d'obtenir un remboursement intégral des sommes versées pour le voyage à forfait, dans la mesure et jusqu'à concurrence du montant que le Voyageur a effectivement versé au moment de la réservation.

Ce droit au remboursement ne concerne pas les primes d'assurance payées, qui ne sont en aucun cas remboursées.

3.4 Pour exercer son droit d'annulation, le voyageur doit informer par écrit l'Organisateur de son annulation au plus tard 72 heures après la réception de l'avis d'augmentation de prix.

4. L'ASSURANCE

4.1 L'Organisateur conseille à chaque voyageur de souscrire lui-même une assurance voyage et annulation appropriée qui offre une couverture adéquate en cas d'annulation du voyage à forfait, en cas d'assistance médicale nécessaire, pour les (autres) frais encourus, pour la perte et/ou l'endommagement des bagages à compter de la confirmation de la réservation jusqu'à la fin du voyage à forfait. Si le voyageur le souhaite, il peut souscrire une assurance voyage et/ou annulation auprès de l'Organisateur.

5. PASSEPORT ET VISAS

5.1 Les voyageurs doivent être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité valide. La date d'expiration du passeport ou de la carte d'identité du Voyageur doit être valable au moins six (6) mois après la date de retour. Certains pays - notamment la Russie et les États-Unis - exigent des passeports lisibles par machine et dotés d'une photo numérique.

5.2 L'Organisateur n'est pas responsable de l'organisation des visas pour les voyageurs. C'est la responsabilité de chaque voyageur. Il incombe au voyageur de vérifier que son passeport, ses visas et/ou autres documents de voyage sont valides et acceptés dans les pays visités au cours du voyage à forfait. Il est vivement conseillé aux voyageurs de vérifier les exigences légales applicables aux voyages internationaux, y compris en ce qui concerne les visas, l'immigration, les questions douanières et la santé. En particulier, l'Organisateur ne peut être tenu responsable si un voyageur se voit refuser l'embarquement en raison de l'absence ou du non-respect des exigences en matière d'immigration, notamment celles liées au nouveau système EES (Entry Exit System), géré par Frontex et EU-LISA ("Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle dans le domaine de la liberté, de la sécurité et de l'environnement"), un système de contrôle automatique des passeports qui est entré en vigueur le 10 novembre 2024.

5.3 Les voyageurs âgés de moins de 18 ans (ou de 21 ans pour les voyageurs embarquant dans un port américain) doivent voyager accompagnés d'au moins un parent ou d'un tuteur légal.

Si l'un des parents du Voyageur mineur ne voyage pas avec lui, une lettre d'autorisation signée - rédigée conformément à la législation du pays où le Voyageur mineur se trouve - du parent absent qui autorise le mineur à voyager doit être présentée au moment de la réservation.

5.4 Si le mineur voyage avec des accompagnateurs qui ne sont pas ses parents ou tuteurs légaux, l'Organisateur exigera, au moment de la Réservation, un document signé par les parents ou le tuteur légal tuteur légal autorisant le mineur à voyager avec un accompagnateur ou une personne désignée, conformément aux politiques de l'Organisateur ainsi qu'aux lois du pays de résidence du mineur.

5.5 En général, MSC Croisières SA (" MSC " ou " l'Organisateur ") n'autorise pas les mineurs à séjourner seuls dans une cabine MSC sans la présence d'au moins un adulte. Un "mineur" désigne toute personne âgée de moins de 21 ans (pour les voyages avec un port américain) ou de moins de 18 ans (pour les croisières sans port américain).

Toutefois, les mineurs de moins de 18 ans peuvent séjourner dans une cabine si les conditions suivantes sont remplies conditions suivantes sont remplies :

- a. les voyageurs mineurs voyagent avec un parent ou un tuteur légal ;
- b. le parent ou le tuteur légal demande expressément, lors de la réservation, que les mineurs se voient attribuer une cabine sans la présence d'un adulte, après avoir signé une déclaration de décharge de responsabilité ;
- c. le nombre de mineurs voyageant avec le parent ou le tuteur légal est compris entre 2 et 4 ;
- d. la cabine est occupée soit par un mineur d'au moins 12 ans, soit par 2 mineurs dont l'aîné est âgé d'au moins 12 ans et le cadet d'au moins 8 ans ;
- e. la présence de plus de 2 mineurs seuls dans la cabine n'est pas autorisée.

Pour les navires MSC Lirica, MSC Armonia, MSC Sinfonia, MSC Opera, MSC Musica, MSC Orchestra, MSC Poesia, MSC Magnifica, MSC Fantasia, MSC Splendida, MSC Preziosa et MSC Divina, le parent ou le tuteur légal et les mineurs ne peuvent être logés que dans des cabines communicantes, et le balcon de la cabine du mineur doit être situé à doit être fermé à clé.

Pour tous les autres navires, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :

- le parent ou le tuteur légal et le(s) mineur(s) doivent être logés dans des cabines communicantes, où le balcon du mineur doit être fermé à clé, ou dans des cabines intérieures adjacentes ;
- le parent ou le tuteur légal doit acheter un bracelet pour avoir accès, à tout moment de la croisière, à la cabine occupée par le(s) mineur(s).

Aux fins de la présente clause, on entend par "cabines adjacentes" deux cabines, dont l'une au moins n'a pas de balcon, qui ne sont pas séparées par plus de trois cabines et qui sont situées dans la même zone de rassemblement et le même couloir. On entend par "cabines communicantes" les cabines reliées par une porte intérieure. Pour les liaisons avec un port américain, les passagers âgés de 18 à 20 ans dont la réservation comprend un passager âgé de 21 ans ou plus peuvent rester sur place.

6. APTITUDE AU VOYAGE

6.1 La sécurité de tous les voyageurs est d'une importance cruciale pour l'Organisateur. Par conséquent, tous les voyageurs garantissent au début du voyage à forfait qu'ils sont en mesure de voyager par bateau (et le cas échéant, par avion). Ils s'engagent également à ce que leur comportement ou leur état de santé n'affectent ni la sécurité ni le confort du navire, de l'aéronef ou des autres voyageurs, et qu'ils puissent être transportés en toute sécurité conformément aux exigences de sécurité applicables, établies par le droit international, européen ou national.

6.2 Les voyageurs souffrant d'une maladie qui, compte tenu de l'itinéraire du navire, peut affecter leur aptitude à voyager, doivent en informer l'Organisateur au moment de la réservation et présenter un certificat médical à cet effet.

6.3 Les femmes enceintes sont invitées à demander un avis médical avant de voyager. Toute femme enceinte ayant l'intention de voyager à bord à tout moment de sa grossesse avant la limite de 23 semaines et 6 jours doit obtenir un certificat médical d'un obstétricien/gynécologue attestant d'une grossesse intra-utérine et leur aptitude à voyager à bord du navire, compte tenu de l'itinéraire spécifique. L'Organisateur de voyages se réserve le droit de refuser l'embarquement si aucun document n'est présenté ou si, sur la base de son propre avis ou de l'avis d'un professionnel de bord, il existe un risque important pour le voyageur.

6.4 L'Organisateur de voyage et/ou le(s) transporteur(s) concerné(s) ne disposent pas de soins spécialisés en obstétrique et en néonatalogie à bord des navires de croisière. L'Organisateur de voyage ne peut donc pas accepter de réservation, et le transporteur ne peut transporter aucun passager qui sera enceinte de 23 semaines et 6 jours ou plus à la fin de la croisière prévue.

6.5 L'Organisateur de voyage et le transporteur se réservent expressément le droit de refuser l'embarquement à tout passager qui semble avoir dépassé la limite de 23 semaines et 6 jours de grossesse, ou qui ne présente pas un certificat médical conforme aux dispositions des articles 6.2 et 6.3 ci-dessus. Aucune responsabilité ne pourra leur être imputée en cas de refus d'embarquement.

6.6 Si une réservation a été effectuée par une passagère qui, au moment de la réservation, ignorait raisonnablement être enceinte de plus de 23 semaines et 6 jours, l'Organisateur de voyage proposera à la passagère le choix entre : réserver une autre croisière équivalente figurant dans la brochure ou sur le site officiel de l'Organisateur de voyage (sous réserve de disponibilité et conformément aux conditions mentionnées ci-dessus) ; ou annuler la réservation avec un remboursement intégral du prix payé, à condition que l'annulation soit communiquée immédiatement après que la passagère a pris connaissance de sa situation. Les primes d'assurance déjà versées ne seront en aucun cas remboursées.

6.7 Les bébés de moins de deux ans sont admis à bord, à l'exception des croisières à partir de 11 nuits, où le mineur doit être âgé d'au moins deux ans au moment de l'embarquement.

6.8 Si le Transporteur, le Capitaine ou le médecin du navire estime qu'un Voyageur, pour quelque raison que ce soit, ne peut pas voyager, pourrait mettre en danger sa propre sécurité ou celle d'autrui, risque de se voir refuser l'autorisation de débarquer dans un port donné, ou si le Transporteur risque d'être contraint, en raison de ce Voyageur, de fournir une assistance, un soutien ou un rapatriement, le Capitaine est en droit de refuser l'embarquement ou le débarquement de ce Voyageur dans un port donné, ou de le transférer vers un autre poste d'amarrage ou dans une autre cabine.

Le médecin du navire est autorisé à administrer les premiers soins, des médicaments, des thérapies ou tout autre traitement médical au Voyageur, et/ou à faire admettre et/ou maintenir le Voyageur dans la clinique du navire ou dans une installation équivalente, si cette mesure est jugée nécessaire par le médecin et approuvée par le Capitaine.

Si le Voyageur refuse de se soumettre à un tel traitement, il peut être débarqué dans un port, si nécessaire avec l'intervention de la police locale ou d'autres autorités compétentes. Ni l'Organisateur de voyage ni le Transporteur ne seront tenus responsables des pertes ou frais subis par le Voyageur, ni d'aucune indemnité éventuellement due à ce dernier.

6.9 Si un Voyageur est jugé inapte à voyager et se voit, de ce fait, refuser l'accès au navire, ni l'Organisateur de voyage ni le Transporteur ne pourront être tenus pour responsables à quelque titre que ce soit à son égard.

7. PASSAGERS HANDICAPÉS ET PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

7.1 Le confort et la sécurité des Voyageurs sont toujours la priorité absolue de l'Organisateur de voyage et du Transporteur. Afin d'y parvenir, il est demandé au Voyageur, au moment de la Réservation, de fournir autant de détails que possible concernant les éléments mentionnés ci-dessous. Ceci permet à l'Organisateur de voyage et au Transporteur d'évaluer leur capacité à transporter le Voyageur de manière sûre et opérationnellement réalisable, notamment en tenant compte des éventuelles contraintes liées à l'aménagement du navire ou à l'infrastructure et aux équipements portuaires (y compris les terminaux), qui pourraient empêcher l'embarquement, le débarquement ou le transport du Voyageur, et affecter sa sécurité et son confort.

7.2 Il est demandé au Voyageur de transmettre à l'Organisateur de voyage, au moment de la Réservation, des informations détaillées s'il :

- a) est malade, handicapé (physique ou mental) ou à mobilité réduite ;
- b) a besoin d'une cabine spécialement équipée pour les personnes handicapées, celles-ci étant en nombre limité, et l'Organisateur de voyage souhaitant loger le Voyageur de manière confortable et sûre, dans la mesure du possible ;
- c) a des exigences particulières concernant les horaires de repas ;
- d) souhaite emmener du matériel médical à bord ;
- e) souhaite emmener un chien-guide reconnu à bord (NB : les chiens-guides sont soumis à la législation nationale en vigueur).

7.3 Si l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur le jugent strictement nécessaire pour garantir la sécurité et le confort du Voyageur, et pour lui permettre de profiter pleinement de la croisière, ils peuvent exiger qu'un Voyageur handicapé ou à mobilité réduite soit accompagné d'une personne capable de lui apporter l'assistance requise. Cette exigence repose exclusivement sur l'évaluation par l'Organisateur et/ou le Transporteur des besoins de sécurité liés au Voyageur concerné, et peut varier d'un navire à l'autre et/ou d'un itinéraire à l'autre. Il est demandé aux utilisateurs de fauteuils roulants d'apporter leur propre fauteuil roulant pliable pour toute la durée du voyage organisé, et il peut leur être demandé d'être accompagnés par une personne apte à les assister. Les portes des cabines standards peuvent être étroites, ce qui peut limiter l'accès pour les fauteuils roulants plus larges.

7.4 Si un Voyageur présente une affection médicale, un handicap (physique ou mental), ou une mobilité réduite nécessitant des soins ou une surveillance personnelle durant le voyage organisé, il doit s'assurer, à ses propres frais, que ces soins ou cette assistance soient prévus avant l'embarquement. Le navire n'est pas équipé pour fournir des soins médicaux ou psychiatriques, un accompagnement personnel individuel, ni aucune forme d'assistance corporelle, psychologique ou de répit.

7.5 Après évaluation attentive des besoins spécifiques d'un Voyageur handicapé ou à mobilité réduite, si l'Organisateur et/ou le Transporteur concluent que le transport ne peut être assuré en toute sécurité et dans le respect des exigences applicables, ils peuvent refuser la Réservation ou l'embarquement pour des raisons de sécurité.

7.6 L'Organisateur de voyage se réserve le droit de refuser le transport d'un Voyageur si celui-ci a omis d'informer en temps utile l'Organisateur d'un handicap (physique ou mental) ou d'un besoin d'assistance. L'Organisateur et/ou le Transporteur doivent être en mesure d'évaluer si le Voyageur peut être transporté en toute sécurité et de manière réalisable sur le plan opérationnel. Si le Voyageur n'est pas d'accord avec une décision prise sur la base des articles 7.5 ou 7.6, il doit adresser une plainte écrite motivée à l'Organisateur de voyage, accompagnée de justificatifs.

7.7 L'Organisateur de voyage se réserve le droit de refuser, pour des raisons de sécurité, le transport d'un Voyageur qui, de l'avis de l'Organisateur et/ou du Transporteur, n'est pas en mesure de voyager ou dont l'état de santé pourrait représenter un danger pour lui-même ou pour autrui pendant la croisière.

7.8 Si, entre la date de Réservation et le début du voyage organisé, le Voyageur se rend compte qu'il aura besoin d'une assistance particulière telle que décrite ci-dessus, il doit immédiatement en informer l'Organisateur de voyage. Cela permettra à l'Organisateur et/ou au Transporteur d'évaluer s'il est possible de garantir un transport

sécurisé et réalisable.

7.9 Les Voyageurs handicapés ou à mobilité réduite ne pourront pas débarquer dans les ports où le navire n'accoste pas directement à quai, si l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur estiment que le débarquement ne peut se faire en toute sécurité. La liste de ces ports peut être obtenue sur demande écrite.

7.10 Dans certains ports, l'accostage se fait au mouillage plutôt qu'à quai. Dans ce cas, le Transporteur utilise une chaloupe pour transporter les passagers à terre. Une chaloupe est un petit bateau qui peut ne pas convenir aux Voyageurs souffrant de handicaps physiques ou mentaux, de mobilité réduite ou de troubles de l'équilibre. La sécurité est la priorité absolue lors de l'utilisation des chaloupes. Il est impératif que les Voyageurs soient capables de les utiliser en toute sécurité. Il peut être demandé aux passagers de descendre sur une plateforme ou un ponton pour embarquer. Cela peut impliquer la descente ou la montée d'escaliers, et la traversée d'un espace d'environ 45 cm entre la plateforme et la chaloupe. Les conditions (météo, marée, mer) peuvent provoquer des mouvements imprévisibles de la chaloupe. Les passagers doivent être suffisamment en forme et mobiles pour y embarquer et en descendre seuls. Les utilisateurs d'aides à la mobilité, comme une canne, doivent soigneusement évaluer leur capacité à emprunter la chaloupe en toute sécurité. Il est interdit à l'équipage de porter des fauteuils roulants ou scooters à bord des chaloupes. Tous les passagers doivent pouvoir utiliser les chaloupes de façon autonome. Le Capitaine ou un de ses officiers peut, en cas de doute sur la sécurité d'un passager, refuser son transport par chaloupe.

Tous les passagers doivent faire preuve d'une prudence particulière lorsqu'ils accèdent à une plateforme ou un ponton et montent ou descendent d'une chaloupe. L'équipage est présent pour assister les passagers lors de l'embarquement ou du débarquement, mais ne peut pas les porter ni les soulever. Ces précautions s'appliquent également à la descente à terre comme au retour vers le navire.

8. QUESTIONNAIRE DE SANTE PUBLIQUE

8.1 L'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur et/ou les autorités sanitaires dans chaque port ont le droit de soumettre, en leur propre nom, un questionnaire de santé publique. En plus des mesures sanitaires et de sécurité que l'Organisateur peut mettre en place, le Voyageur est tenu de fournir des informations précises concernant tout symptôme de maladie qu'il ressent, présente ou soupçonne, y compris, sans s'y limiter, les maladies gastro-intestinales, la grippe H1N1 et la COVID-19. Le Transporteur peut refuser l'embarquement à tout Voyageur qui, à son entière discrétion, présente des symptômes de maladie, notamment des infections virales ou bactériennes telles que, sans s'y limiter, le norovirus ou la grippe H1N1. Si un Voyageur refuse de remplir un questionnaire tel que mentionné dans le présent article, cela peut entraîner un refus d'accès au navire.

8.2 Si un Voyageur contracte une maladie contagieuse pendant la croisière, l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur est autorisé à prendre des mesures de santé publique. Le médecin du navire peut exiger que le passager reste confiné dans sa cabine, conformément aux protocoles de l'OMS et des autorités sanitaires compétentes.

9. ALLERGIES ALIMENTAIRES

9.1 Il est rappelé aux Voyageurs que certains aliments peuvent provoquer des réactions allergiques chez des personnes intolérantes à certains ingrédients. En cas d'allergie ou d'intolérance alimentaire, le Voyageur doit en informer l'Organisateur de voyage au moment de la Réservation (en remplissant correctement le formulaire prévu à cet effet) et en informer le maître d'hôtel dès que possible après l'arrivée à bord.

9.2 Il incombe au Voyageur de s'assurer qu'il évite les aliments auxquels il est allergique. L'Organisateur de voyage prendra toutes les mesures raisonnables si une allergie spécifique à un aliment ou ingrédient a été communiquée par écrit, et aidera raisonnablement le Voyageur à éviter ces aliments ou ingrédients à bord, à condition que cette information ait été transmise conformément à l'article 9.1. Si ces informations ne sont pas fournies en temps utile, ni l'Organisateur de voyage ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables de la préparation de repas spéciaux ou d'autres plats consommés par le Voyageur. Même si l'information a été donnée, le Voyageur doit toujours signaler son allergie alimentaire avant de commander un repas à bord. En cas de multiples allergies ou intolérances, même si le Voyageur en a informé l'Organisateur, ce dernier ou le Transporteur pourrait ne pas être en mesure de garantir l'absence de contamination croisée lors de la préparation des aliments. Par conséquent, ni l'Organisateur ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables en cas de contamination croisée ni des conséquences éventuelles qui en résulteraient.

10. L'AIDE MÉDICALE

10.1 Il est fortement recommandé aux Voyageurs de souscrire, avant le début du Voyage à forfait, une assurance voyage "tous risques" suffisamment étendue, couvrant notamment les frais de soins médicaux, de rapatriement et toute autre dépense liée.

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

10.2 Conformément aux exigences de l'État du pavillon, un médecin diplômé est présent à bord ainsi qu'un centre médical équipé pour traiter les urgences générales et gérer les affections médicales courantes. Le Voyageur reconnaît et accepte, en effectuant la Réservation, que le centre médical ne dispose pas des mêmes moyens qu'un hôpital à terre, ni de personnel médical spécialisé, et qu'il ne propose pas de services médicaux spécialisés.

Ni l'Organisateur de voyage, ni le Transporteur, ni le médecin ne peuvent être tenus responsables envers le Voyageur pour l'incapacité à traiter certaines affections médicales.

10.3 Le Voyageur reconnaît qu'en dépit de la présence d'un médecin diplômé à bord, il est de sa propre responsabilité de solliciter une aide médicale durant la Croisière si nécessaire, et qu'il reste responsable du paiement des services médicaux fournis à bord.

10.4 En cas de maladie ou d'accident, l'Organisateur, le Transporteur et/ou le capitaine peuvent décider de débarquer le Voyageur pour qu'il reçoive un traitement médical à terre. Ni l'Organisateur ni le Transporteur ne garantissent ni n'assument la responsabilité de la qualité des soins ou des installations médicales disponibles dans le port d'escale ou à l'endroit où le Voyageur est débarqué. Les installations médicales et les normes varient d'un port à l'autre. Aucune garantie n'est donnée quant à la qualité des soins reçus à terre.

10.5 L'avis médical du médecin (de bord), concernant l'état de santé, l'aptitude ou la capacité du Voyageur à embarquer, à rester à bord ou à poursuivre la Croisière, est définitif et contraignant pour le Voyageur.

10.6 Il est recommandé aux Voyageurs de demander un avis médical avant la Réservation, en particulier pour les nourrissons de moins d'un an. Les dispositions de l'article 6, ainsi que l'exigence d'aptitude physique à voyager, s'appliquent à tous les Voyageurs, y compris les bébés et les enfants.

11. DISPOSITIFS MÉDICAUX

11.1 Les Voyageurs doivent contacter à l'avance le fabricant ou le fournisseur des équipements médicaux qu'ils souhaitent emporter à bord, afin de vérifier que ceux-ci peuvent être utilisés en toute sécurité sur le navire. Il incombe au Voyageur d'informer l'Organisateur de voyage, avant la Réservation, de tout besoin d'équipement médical à bord, et de s'assurer que cet équipement soit livré au port avant le départ, afin que l'Organisateur et le Transporteur puissent garantir son transport en toute sécurité.

11.2 Il est de la responsabilité du Voyageur de veiller au bon fonctionnement de ses équipements médicaux, et de prévoir une quantité suffisante de matériel et de consommables pour toute la durée du Voyage à forfait, y compris un équipement de remplacement si nécessaire. Le Voyageur supportera tous les frais liés à la réparation ou au remplacement de son équipement personnel. Le navire ne dispose pas de pièces de rechange pour les équipements médicaux, et l'accès aux soins ou à des équipements à terre peut être limité et coûteux. Les Voyageurs doivent être en mesure de manipuler eux-mêmes tout équipement médical qu'ils utilisent.

12. MODIFICATION DES RÉSERVATIONS À LA DEMANDE DU VOYAGEUR

12.1 Le Voyageur a le droit de se faire remplacer par un tiers, à condition que :

- (i) ce tiers remplisse toutes les conditions applicables à l'utilisation du voyage à forfait; et
- (ii) l'Organisateur de voyage en ait été informé par écrit par le Voyageur, au plus tard **7 jours** avant le départ de la Croisière.

Si ces conditions sont remplies, des frais seront facturés correspondant aux coûts raisonnables engagés par l'Organisateur pour effectuer le changement de nom, tels que décrits aux articles 12.2 et 12.3 ci-dessous. Les frais facturés par l'Organisateur de voyage font partie intégrante du prix total du voyage et sont soumis aux mêmes règles de paiement que celui-ci.

Toute demande de changement de nom ou de transfert faite moins de 7 jours avant le départ sera considérée comme une annulation, et les frais d'annulation décrits à l'article 13 seront alors appliqués.

Le Voyageur initial et le tiers qui reprend le contrat sont solidairement responsables envers l'Organisateur de voyage pour le paiement intégral du prix du Voyage à forfait, ainsi que pour tout coût supplémentaire résultant du transfert de contrat.

12.2 Le Voyageur a également le droit, même après l'envoi de la confirmation de réservation, d'échanger le Voyage à forfait acheté ("Voyage à forfait initial") contre un autre Voyage à forfait ("Nouveau Voyage à forfait"), à l'exception de la croisière MSC World Cruise, sous réserve que:

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

- (i) la date de départ du Nouveau Voyage à forfait soit ultérieure à celle du Voyage à forfait initial ;
- (ii) l'Organisateur de voyage ait reçu la demande de remplacement au moins 30 jours civils avant la date de départ prévue du Voyage à forfait initial, et qu'il reste encore des places disponibles sur le Nouveau Voyage à forfait ;
- (iii) la date de départ prévue du Nouveau Voyage à forfait soit dans les 90 jours civils suivant la date de départ prévue du Voyage à forfait initial. de départ du nouveau voyage à forfait est postérieure à celle du voyage à forfait initial ;

Lorsque ces conditions sont remplies, des frais administratifs fixes seront systématiquement facturés pour le changement de Voyage à forfait :

BELLA	FANTASTICA	AUREA	YACHT CLUB	MSC WORLD CRUISE
50 euros*	Gratuit, uniquement pour le premier changement Paiement de 50 euros à partir du deuxième changement			Perte de l'acompte de 15 % du contrat conformément à la clause 12.8

**uniquement dans le premier amendement*

Si le prix du Nouveau Voyage à Forfait et/ou de l'assurance concernée est supérieur à celui du Voyage à Forfait Initial et/ou de l'assurance initiale, la différence de prix, en plus des frais administratifs mentionnés ci-dessus, est exclusivement et intégralement à la charge du Voyageur.

Si le prix du Nouveau Voyage à Forfait est inférieur à celui du Voyage à Forfait Initial, le Voyageur n'a droit à aucun remboursement (même partiel). Le prix du voyage reste alors inchangé, majoré des frais administratifs.

Si le Voyageur échange le Voyage à Forfait Initial contre un Nouveau Voyage à Forfait, il conserve le droit d'annuler le Contrat de Voyage selon les modalités habituelles. Dans ce cas, des frais d'annulation s'appliquent. Ces frais sont calculés sur la base du prix à payer (selon les conditions ci-dessus), en application du barème prévu à l'article 13 (annulation par le Voyageur), basé sur la date de départ du Voyage à Forfait Initial.

L'Organisateur de Voyage fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes de modification du Voyageur concernant les vols, les transports ou autres services, et pour les adapter au Nouveau Voyage à Forfait. Toutefois, il ne pourra en aucun cas être tenu responsable si ces demandes ne peuvent être satisfaites favorablement.

12.3 Il n'est pas possible de modifier les vols et les services des compagnies aériennes ou d'autres transporteurs. La plupart des compagnies aériennes, transporteurs ou prestataires de services considèrent de telles modifications comme une annulation, entraînant les frais correspondants. Tous les frais supplémentaires éventuels, y compris les frais d'annulation et/ou les augmentations de prix, sont exclusivement à la charge du Voyageur, et seront facturés comme faisant partie des coûts mentionnés à l'article 12.1(ii).

12.4 À l'exception des cas mentionnés ci-dessus, le Voyageur peut demander d'autres modifications de la réservation (même après l'envoi de la confirmation de réservation), jusqu'à 28 jours avant le départ, sous réserve de frais administratifs d'au moins 50 € par personne et par modification. Tous les frais supplémentaires résultant de ces modifications sont à la charge exclusive du Voyageur.

12.5 Les demandes de modification de la réservation reçues hors délai par l'Organisateur de Voyage sont traitées comme des annulations. Dans ce cas, les frais d'annulation mentionnés à l'article 13 s'appliquent.

12.6 Si, en raison des modifications demandées par le Voyageur, de nouveaux billets de croisière doivent être imprimés, ou si une nouvelle confirmation de réservation/facture ou de nouveaux billets électroniques doivent être émis, un montant de 25 € par cabine sera facturé au Voyageur pour couvrir les frais supplémentaires, en plus des montants mentionnés ci-dessus. Cela ne s'applique pas aux modifications prévues à l'article 12.1, où les frais reflètent les coûts réels.

12.7 Toutes les demandes de modification par le Voyageur concernant un Circuit Combiné s'appliquent toujours à l'ensemble du Voyage à Forfait. Tous les délais pertinents courent à partir de la date de départ prévue de la première croisière du Circuit Combiné.

12.8 Toute demande de modification concernant la World Cruise est uniquement autorisée pour une autre World Cruise. Dans ce cas, elle entraînera la perte totale de l'acompte non remboursable de 15 % du prix du contrat de

voyage à forfait payé par le passager.

13. ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

13.1 L'annulation de la réservation (voyage à forfait) doit être effectuée par écrit (par lettre recommandée, fax ou e-mail) et doit être adressée par le Voyageur à l'Organisateur de voyage, ou via l'agent de voyage du Voyageur. Tous les billets émis avant l'annulation, ainsi que la confirmation de réservation envoyée, doivent être retournés à l'Organisateur de voyage ou à l'agent de voyage après réception de la lettre d'annulation.

13.2 Sous réserve de l'article 13.3 ci-dessous, l'Organisateur de voyage appliquera les frais d'annulation suivants, en fonction du moment de l'annulation :

Pour les séjours de moins de 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 jours et 6 jours avant le départ : 80% du montant du voyage
Moins de 5 jours avant le départ et si le passager ne se présente pas : 100% du prix du voyage.

Pour les séjours de 15 nuits et plus (hors Yacht Club et 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 jours et 15 jours avant le départ : 80% du montant du voyage
Moins de 14 jours avant le départ et si le passager ne se présente pas : 100 % du prix du voyage.

Pour tous les séjours au YACHT CLUB (à l'exception de la croisière mondiale) Jusqu'à

120 jours avant le départ : 100 € par personne
Entre 119 et 90 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
Entre 89 et 60 jours avant le départ : 40% du montant du voyage
Entre 59 et 30 jours avant le départ : 60% du montant du voyage
Entre 29 jours et 15 jours avant le départ : 80% du montant du voyage
Moins de 14 jours avant le départ et si le passager ne se présente pas : 100 % du prix du voyage.

Pour la croisière mondiale

Jusqu'à 90 jours avant le départ : 15% de la croisière
Entre 89 et 10 jours avant le départ : 75% de la croisière
Moins de 9 jours avant le départ et si le passager ne se présente pas : 100% de la croisière

Les frais d'annulation mentionnés ci-dessus s'appliquent à la totalité du prix du voyage, à l'exception des primes d'assurance souscrites qui restent à la charge du passager.

13.2 Si une cabine devient à usage individuel à la suite de l'annulation d'un Voyageur conformément à l'article 13.2, un supplément pour usage individuel sera facturé. Ce supplément, ajouté aux frais d'annulation, ne dépassera jamais 100 % du montant initial du voyage.

Si le Voyageur restant décide d'annuler, les frais d'annulation sont calculés conformément au barème de l'article 13.2. Toute assurance annulation éventuellement souscrite est non remboursable.

13.3 Le Voyageur peut éventuellement réclamer les frais d'annulation mentionnés ci-dessus à son assureur (voyage), déduction faite de toute franchise applicable. Il est de la responsabilité du Voyageur d'introduire une telle demande auprès de sa compagnie d'assurance, selon les conditions de sa police.

13.4 Le Voyageur peut demander l'annulation d'un Circuit Combiné, mais une telle annulation concerne toujours l'ensemble du Voyage à Forfait. Tous les délais pertinents (notamment les délais d'annulation) courent à partir de la date de départ prévue de la première croisière du circuit combiné.

13.5 Le Voyageur n'est pas redevable des frais d'annulation mentionnés aux articles 13.2 et 13.3 si l'annulation résulte de circonstances inévitables et extraordinaires, survenant à la destination ou dans son immédiate proximité, ayant un impact significatif sur l'exécution du voyage ou sur le transport des passagers vers la destination.

14. MODIFICATION DES RÉSERVATIONS PAR L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

14.1 L'Organisateur de voyage planifie les croisières ou les voyages à forfait plusieurs mois à l'avance. Il peut parfois s'avérer nécessaire de modifier certaines dispositions – telles que l'itinéraire – pour des raisons opérationnelles, commerciales ou de sécurité. L'Organisateur se réserve donc expressément le droit de modifier ces dispositions avant ou pendant la croisière ou le voyage. Une telle modification est toujours considérée comme motivée par des raisons importantes.

14.2 En cas de modification d'une condition essentielle du contrat de voyage, l'Organisateur en informera le Voyageur ou son agent de voyage par écrit dès que raisonnablement possible.

- i) Si la modification intervient avant le début du voyage à forfait, le Voyageur aura le choix :
 - a) d'accepter la modification ;
 - b) d'accepter un voyage à forfait de remplacement proposé par l'Organisateur, de qualité équivalente ou supérieure. Si le prix est inférieur, le remboursement de la différence sera effectué ;
 - c) de choisir un autre voyage parmi ceux proposés par l'Organisateur. Si le prix est plus élevé, la différence devra être payée par le passager ; si le prix est inférieur, la différence sera remboursée ;
 - d) d'annuler et d'obtenir un remboursement intégral des montants déjà payés.
- ii) Si la modification intervient pendant l'exécution du voyage à forfait et qu'une partie importante des prestations convenues ne peut être fournie, l'Organisateur proposera des prestations alternatives équivalentes ou supérieures sans frais supplémentaires. Si cela n'est pas possible, et que les alternatives sont de qualité inférieure, le Voyageur recevra un remboursement de la différence de prix.

14.3 La notification de modification indiquera un délai raisonnable dans lequel le Voyageur doit faire connaître sa décision. À défaut de réponse dans ce délai, les modifications seront considérées comme acceptées.

14.4 Si, après la croisière ou le voyage, il est impossible d'assurer le retour du Voyageur à son point de départ en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, l'Organisateur prendra en charge les frais d'hébergement nécessaires, dans la même catégorie si possible, pour une durée maximale de trois nuits par personne. Si la législation européenne sur les droits des passagers prévoit un hébergement plus long, ces dispositions s'appliqueront.

14.5 L'Organisateur se réserve le droit de réattribuer une autre cabine, à condition qu'elle présente des caractéristiques comparables. En cas de relogement dans une cabine moins chère, le remboursement de la différence de tarif sera effectué.

15. ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

15.1 L'Organisateur se réserve le droit d'annuler à tout moment, en tout ou en partie, un voyage à forfait par notification écrite au Voyageur, sans obligation d'indemnisation supplémentaire lorsque :

- i) l'annulation résulte de circonstances inévitables et extraordinaires, ou de circonstances inhabituelles ou imprévisibles échappant au contrôle de l'Organisateur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même avec toute la diligence requise ;
- ii) le nombre de participants est inférieur à 50 % de la capacité du navire.

Dans ces cas, l'Organisateur proposera au Voyageur :

- a) un voyage à forfait de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans frais supplémentaires, avec remboursement de la différence si le prix est inférieur ;
- b) de choisir un autre voyage à forfait, à condition de payer la différence si le prix est supérieur, ou d'être remboursé si le prix est inférieur ;
- c) de résilier le contrat et d'obtenir un remboursement intégral des sommes versées.

15.2 Le Voyageur doit informer l'Organisateur de son choix par écrit ou via son agent de voyage dans les 96 heures suivant la notification d'annulation.

15.3 En outre, l'Organisateur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute nouvelle réservation faite par ou pour le compte de voyageurs ayant, lors d'un précédent voyage :

- a) eu un comportement dangereux pour leur propre sécurité, celle des autres passagers ou du personnel ;
- b) causé des dommages aux biens de l'Organisateur ;

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

- c) laissé des dettes impayées envers l'Organisateur ;
- d) enfreint l'article 18 des présentes conditions ;
- e) violé le Code de conduite des passagers, les instructions du capitaine ou les conditions de transport ;
- f) figuré dans le registre national américain des délinquants sexuels ou dans toute liste applicable similaire.

Le Voyageur sera informé par écrit de tout refus ou annulation fondé sur cet article.

16. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

16.1 Sous réserve des articles 16.3 à 16.8, l'Organisateur de voyages accepte la responsabilité en cas de décès, de blessures ou de maladie causés par une négligence de sa part ou de la part d'autres prestataires de services inclus dans le forfait. Cette responsabilité est limitée, le cas échéant, par les conventions mentionnées dans les articles 16.4 à 16.14. Les Conventions Internationales énumérées (voir articles 16.4 à 16.14), qui contiennent des limitations de responsabilité pour les transporteurs, s'appliquent également à la responsabilité de l'Organisateur vis-à-vis du Voyageur.

L'Organisateur de voyages n'est pas responsable d'un manquement ou d'une mauvaise exécution lorsqu'elle est due :

- a) entièrement à une faute du Voyageur ;
- b) à un acte ou une omission imprévisible ou inévitable d'un tiers sans lien avec l'exécution de services inclus dans le contrat de voyage ;
- c) à une circonstance inhabituelle ou imprévisible, indépendante de la volonté de l'Organisateur ou des prestataires de services du forfait, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même avec toute la diligence raisonnable (y compris des circonstances inévitables et extraordinaires) ;
- d) à un événement que l'Organisateur ou ses prestataires n'auraient pas pu prévoir ou prévenir même en faisant preuve de diligence raisonnable.

16.2 Pour les réclamations n'impliquant pas de blessures, décès ou maladie et ne relevant pas des conventions mentionnées dans les articles 16.4 à 16.14, la responsabilité de l'Organisateur est limitée à un maximum de trois fois le prix payé par le Voyageur pour le forfait (hors primes d'assurance et frais de modification).

16.3 Tous les transports (terrestres, aériens ou maritimes) font l'objet des Conditions de transport des transporteurs concernés, lesquelles peuvent limiter ou exclure la responsabilité. Ces conditions font partie intégrante des présentes conditions générales de réservation et sont réputées acceptées au moment de la réservation. Une copie est disponible sur demande.

16.4 Le transport des voyageurs et de leurs bagages par voie aérienne est régi par différents traités internationaux (« les Conventions aériennes internationales »), y compris la Convention de Varsovie de 1929 (telle que modifiée par le Protocole de La Haye de 1955 ou le Protocole de Montréal de 1999, ou autrement) ou la Convention de Montréal de 1999. Dans la mesure où l'Organisateur de voyage est responsable envers les voyageurs en tant que transporteur du fait d'un manquement de la compagnie aérienne dans le cadre du transport aérien, les conditions (de transport) prévues par les Conventions aériennes internationales (y compris toutes modifications ultérieures et tout nouveau traité applicable à un contrat de voyage pour une croisière entre l'Organisateur de voyage et un voyageur) font expressément partie intégrante des présentes conditions générales de réservation et des conditions de transport, et le Voyageur est réputé les avoir expressément acceptées au moment de la réservation.

Les Conventions aériennes internationales prévoient des limitations de responsabilité du transporteur en cas de décès ou de blessures corporelles, de perte ou de dommages aux bagages, ainsi qu'en cas de retard.

Toute responsabilité de l'Organisateur de voyage envers le Voyageur découlant du transport aérien est soumise aux limitations de responsabilité énoncées dans lesdites Conventions. Des copies de ces traités peuvent être fournies par l'Organisateur de voyage sur demande du voyageur.

16.5 Dans la mesure où l'Organisateur de voyage peut être tenu responsable envers un Voyageur pour des réclamations découlant du transport par voie aérienne, terrestre ou maritime, l'Organisateur bénéficie de tous les droits, moyens de défense, immunités et limitations disponibles pour les transporteurs effectifs (y compris les conditions de transport de ces transporteurs), ainsi que de tous les droits conférés par la réglementation applicable et/ou les traités, tels que la Convention d'Athènes, la Convention de Montréal, et rien dans les présentes conditions générales de réservation ni dans les conditions de transport ne saurait être interprété comme constituant une renonciation à ces droits.

Si une clause, un article ou une disposition est jugé invalide ou inapplicable, les autres clauses, articles et dispositions seront réputés séparables et resteront en vigueur.

16.6 La responsabilité de l'Organisateur ou du transporteur pour décès, blessures, ou pertes/dommages aux bagages est régie par les règles suivantes :

16.7 Le Règlement CE 392/2009 concernant la responsabilité des transporteurs maritimes s'applique aux transports internationaux lorsque l'embarquement ou le débarquement a lieu dans l'UE, ou que le navire est immatriculé dans l'UE. Il est pleinement applicable au forfait et aux présentes conditions. Le texte complet et un résumé sont accessibles via les liens fournis dans le document.

Lorsque le navire est utilisé comme hébergement flottant, la Convention d'Athènes de 1974 et ses limitations s'appliquent expressément.

Une copie du règlement CE 392/2009 est disponible à la demande du passager. Ce règlement peut également être téléchargé par le voyageur via le lien hypertexte suivant : "https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf".

Pour un résumé du règlement CE 392/2009, veuillez vous référer à l'hyperlien : "<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>".

16.8 La responsabilité de l'Organisateur de voyage et du transporteur, ainsi que toute indemnisation éventuelle en cas de décès et/ou de blessures corporelles et/ou de perte ou de dommages aux bagages du voyageur, sont limitées et ne dépassent en aucun cas les plafonds de responsabilité fixés par le Règlement (CE) n° 392/2009 ou, le cas échéant, par la Convention d'Athènes de 1974.

16.9 La responsabilité de l'Organisateur de voyage et du transporteur envers le Voyageur en cas de décès, de blessures corporelles ou de maladie est limitée à 46 666 Droits de Tirage Spéciaux (DTS), tels que définis dans la Convention d'Athènes de 1974 ou, le cas échéant, au montant maximal de 400 000 DTS conformément au Règlement (CE) n° 392/2009 ou à la Convention d'Athènes de 2002. En cas de responsabilité liée à des actes de guerre ou de terrorisme selon le Règlement (CE) n° 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002, la limite est de 250 000 DTS.

La responsabilité de l'Organisateur de voyage et du transporteur pour la perte ou les dommages aux bagages ou autres biens du Voyageur est, conformément à la Convention d'Athènes de 1974, limitée à 833 DTS par voyageur, ou à 2 250 DTS si le Règlement (CE) n° 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 est applicable.

Il est convenu que cette responsabilité de l'Organisateur de voyage et du transporteur est sujette à une déduction des montants applicables par voyageur, qui seront soustraits des réclamations pour perte ou dommage des bagages ou autres biens.

Le Voyageur comprend que le taux de conversion des DTS varie quotidiennement et peut être consulté auprès des banques ou sur Internet. Pour connaître la valeur d'un DTS, veuillez consulter le lien suivant : http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx.

16.10 En vertu de la Convention d'Athènes de 1974 et, le cas échéant, de la Convention d'Athènes de 2002 ou du Règlement (CE) n° 392/2009, il est présumé que le transporteur a restitué les bagages au Voyageur en bon état, sauf si le Voyageur a signalé le contraire dans les délais suivants :

- (i) en cas de dommages apparents : au plus tard au moment du débarquement ou de la restitution ;
- (ii) en cas de dommages non apparents ou de perte de bagages : dans les 15 (quinze) jours suivant la date du débarquement ou de la restitution des bagages, ou la date à laquelle les bagages auraient dû être restitués.

16.11 Si le transport auquel se rapportent les présentes conditions ne constitue pas un « transport international » tel que défini à l'article 2 du Règlement (CE) n° 392/2009, ou si le navire est utilisé comme hôtel flottant et/ou comme transporteur maritime intérieur au Royaume-Uni, les dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 s'appliquent de manière analogue au contrat de voyage et sont considérées comme faisant partie intégrante des présentes conditions générales de réservation.

16.12 L'Organisateur de voyage n'est pas responsable de la perte ou des dommages aux objets de valeur tels que l'argent, les titres négociables, les objets en métaux précieux, les bijoux, les œuvres d'art, les appareils photo, les ordinateurs, les équipements électroniques, ainsi que d'autres objets de valeur ou titres, sauf s'ils ont été remis au transporteur pour être conservés en toute sécurité, qu'une limite supérieure a été expressément et par écrit convenue au moment de la remise et que le Voyageur a payé un montant supplémentaire pour cette conservation en toute sécurité. L'utilisation d'un coffre à bord du navire n'est pas considérée comme une « remise en toute sécurité ». En cas de responsabilité pour la perte ou les dommages aux objets de valeur remis à bord du navire pour conservation en toute sécurité, cette responsabilité reste limitée à 1 200 DTS en vertu de la Convention d'Athènes de 1974, ou

à 3 375 DTS lorsque le Règlement (CE) n° 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 s'appliquent.

16.13 Toute législation applicable prévoyant une limitation et/ou une exclusion de responsabilité (y compris, mais sans s'y limiter, la législation de l'État du pavillon du navire en ce qui concerne ou relative à la limitation mondiale des indemnités pouvant être réclamées au Transporteur) s'applique pleinement au bénéfice de l'Organisateur de voyage et/ou du Transporteur. Les présentes Conditions générales de réservation n'ont en aucun cas pour objectif de limiter ou d'exclure ces limitations ou exclusions légales ou autres de la responsabilité de l'Organisateur de voyage et/ou du Transporteur, ni de priver l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur de ces limitations ou exclusions. Toutes les dispositions relatives à la limitation de responsabilité mentionnées s'appliquent également pleinement aux subordonnés et (agents de voyage) de l'Organisateur de voyage et/ou du Transporteur.

16.14 Sans préjudice des dispositions des articles 16.7 à 16.13, dans le cas où une réclamation est introduite contre l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur dans une juridiction où les exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les présentes Conditions générales de réservation ne sont pas considérées comme juridiquement applicables, l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur ne seront pas tenus responsables en cas de décès, blessure, maladie, dommage, retard ou autre perte ou préjudice concernant des personnes (y compris les voyageurs) ou des biens, de quelque nature que ce soit, si ce préjudice ne résulte pas clairement d'une négligence ou d'une faute de l'Organisateur de voyage et/ou du Transporteur.

16.15 Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions générales de réservation, l'Organisateur de voyage ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte de bénéfices ou de bénéfices escomptés, de pertes de revenus, de perte d'usage, de perte de contrats ou d'opportunités, ni de tout autre dommage indirect ou consécutif de nature similaire.

16.16 L'Organisateur de voyage ne peut être tenu responsable des réclamations résultant de pertes ou de dommages, ayant un lien direct ou indirect avec des circonstances dans lesquelles l'exécution ou l'exécution ponctuelle du Contrat de voyage est empêchée par une guerre ou une menace de guerre, une émeute, une grève, un conflit du travail, y compris parmi les employés de l'Organisateur de voyage, des actes terroristes ou une menace terroriste, des pannes de courant, des risques sanitaires ou épidémies, des catastrophes naturelles ou nucléaires, un incendie, des conditions météorologiques défavorables ou des conditions de mer difficiles, un suicide ou une tentative de suicide d'un Voyageur ou une exposition volontaire à un danger inutile par un Voyageur (sauf en cas de tentative de sauver une vie humaine), ou encore les conséquences de la participation à une activité inhabituelle et dangereuse, ainsi que toute autre circonstance de quelque nature que ce soit échappant au contrôle de l'Organisateur de voyage.

16.17 Lorsque l'Organisateur de voyage est tenu responsable de la perte ou de l'endommagement de biens appartenant au voyageur, autrement que conformément aux Conventions d'Athènes et/ou de Montréal, sa responsabilité est en tout temps limitée à un montant maximum de **500,00 EUR**. L'Organisateur de voyage ne peut jamais être tenu responsable de la perte ou de l'endommagement d'argent ou d'objets de valeur. Les voyageurs sont tenus de ne pas placer d'argent ou d'objets de valeur dans leurs bagages.

16.18 La responsabilité de l'Organisateur de voyage ne peut jamais excéder celle d'un quelconque Transporteur, conformément aux Conditions de transport de ce dernier et/ou aux conventions applicables ou intégrées dans celles-ci. Toute indemnité due par l'Organisateur de voyage sera réduite en proportion de la négligence ou de la faute éventuelle du Voyageur ayant contribué à la perte ou au dommage.

17. VOIE NAVIGABLE/DROIT D'AMENDEMENT

17.1 L'Organisateur de voyage se réserve le droit, à sa seule discrétion et/ou à celle du capitaine d'un navire (sans que cet usage ne soit abusif), de décider de dévier ou non de l'itinéraire proposé ou habituel, de retarder ou d'avancer une traversée, d'omettre ou de modifier des escales prévues, d'organiser un transport similaire par un autre navire, de remorquer ou d'être remorqué, de porter assistance à d'autres navires ou d'effectuer tout autre acte similaire qui, selon lui et/ou selon le capitaine du navire, est jugé prudent ou nécessaire pour la sécurité des voyageurs, du navire et de l'équipage. Dans de telles circonstances, l'Organisateur de voyage et le Transporteur ne peuvent en aucun cas être tenus responsables envers le Voyageur.

18. RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

18.1 Le Voyageur est tenu de suivre les instructions et ordres du capitaine et des officiers à bord. À ce titre, le Voyageur accepte et reconnaît que le capitaine et les officiers sont autorisés et habilités, pour des raisons de sécurité, de sûreté ou pour tout autre motif légitime, à procéder (ou faire procéder) à l'inspection et/ou au contrôle de toute personne à bord ainsi que de toutes cabines, bagages et biens personnels.

18.2 Le Voyageur accepte expressément de se soumettre à de telles inspections et/ou contrôles.

18.3 Avant le début de la croisière, les Voyageurs doivent avoir reçu tous les vaccins nécessaires pour le voyage à forfait et être en possession de tous les billets, passeports valides, visas, cartes d'assurance maladie et tout autre document requis pour les escales prévues et le débarquement. Le Voyageur est tenu de présenter ces documents à la demande du capitaine ou du médecin de bord. L'Organisateur de voyage ne saurait être tenu responsable du fait que le Voyageur n'a pas obtenu (ou obtenu tardivement) les vaccinations requises.

18.4 Si le Voyageur ne possède pas, au début ou pendant le voyage à forfait, les documents de voyage nécessaires, les visas, certificats de vaccination ou certificats médicaux exigés, et que cela cause un dommage à l'Organisateur de voyage, le Voyageur sera tenu d'indemniser ce dommage. L'incapacité du Voyageur à présenter les documents originaux requis pour le voyage à forfait entraînera un refus d'embarquement. Dans ce cas, ni l'Organisateur de voyage ni le Transporteur ne seront tenus de verser une quelconque compensation pour les dommages subis par le Voyageur.

18.5 Chaque Voyageur garantit être physiquement et mentalement apte à effectuer la croisière.

18.6 Le Transporteur et/ou le capitaine ont le droit de refuser l'accès au navire au Voyageur ou d'exiger qu'il quitte le navire s'ils estiment cela nécessaire pour la protection et la sécurité du Voyageur, des autres passagers ou du navire lui-même, ou si le comportement du Voyageur, selon l'appréciation raisonnable du capitaine, risque de compromettre ou de perturber le confort et le plaisir des autres passagers à bord.

18.7 Les passagers ne sont pas autorisés à emmener des animaux à bord, à l'exception des chiens d'assistance reconnus, conformément aux dispositions de l'article 7.

18.8 L'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur ne sont jamais responsables envers les Voyageurs d'une violation des dispositions du présent article par un (autre) Voyageur, et les Voyageurs dégagent le Transporteur et l'Organisateur de voyage de toute responsabilité en cas de perte ou de dommage causé au Transporteur, à l'Organisateur de voyage ou à leurs prestataires du fait d'une telle violation.

18.9 Le comportement du Voyageur ne doit pas compromettre ou limiter la sécurité, la tranquillité ou le plaisir de la croisière pour les autres passagers et ne doit pas être contraire au Code de conduite des passagers ni aux Conditions de transport.

18.10 Il est strictement interdit aux Voyageurs de transporter à bord des armes à feu, munitions, explosifs ou substances inflammables, toxiques ou dangereuses, des marchandises dangereuses ou tout autre objet pouvant présenter un danger pour la sécurité des passagers ou du navire.

18.11 Les Voyageurs seront tenus responsables des dommages subis par l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur et/ou tout prestataire d'un service faisant partie du Voyage à forfait, si ces dommages résultent du non-respect par le Voyageur de ses obligations contractuelles ou légales. Le Voyageur sera notamment responsable de tous les dommages causés au navire ou à son mobilier et équipement, des dommages ou pertes subis par d'autres passagers et tiers, ainsi que de tous les frais et amendes en résultant que l'Organisateur de voyage, le Transporteur ou le prestataire pourraient être contraints de payer.

18.12 Il est interdit aux Voyageurs de vendre ou d'acheter toute forme de service commercial à bord du navire à ou auprès d'autres passagers ou d'Organisateurs de voyages, y compris – mais sans s'y limiter – les excursions à terre, sauf si elles sont officiellement proposées par l'Organisateur de voyage ou ses sous-traitants indépendants agréés.

18.13 Les Voyageurs ne sont pas autorisés à apporter à bord du navire des drogues illégales ou d'autres substances réglementées (toute drogue ou substance strictement contrôlée par les autorités gouvernementales en raison de son potentiel d'abus ou de dépendance), y compris – mais sans s'y limiter – l'usage médical de la marijuana. Les drogues illégales ou substances réglementées seront confisquées, et MSC Croisiers se réserve le droit, à sa seule discrétion, de signaler toute infraction à cette interdiction aux autorités compétentes. Toute tentative d'introduire des drogues illégales ou des substances réglementées à bord peut entraîner un refus d'embarquement ou l'impossibilité d'embarquer ou de réembarquer sur le navire.

19. VOL

19.1 L'Organisateur de voyage ne peut pas garantir quelle compagnie aérienne ni quel type d'avion sera utilisé pour le transport. Tous les vols sont assurés par des services réguliers ou charters de compagnies aériennes reconnues. L'Organisateur de voyage doit payer les billets d'avion à l'avance, et ces coûts ne sont généralement pas remboursables par la compagnie aérienne. Par conséquent, toute annulation par le Voyageur entraînera, dans

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

tous les cas, l'obligation pour celui-ci de payer le coût du billet d'avion, indépendamment des conditions d'annulation applicables à la Croisière ou au Forfait concerné.

19.2 La confirmation des horaires et des itinéraires de vol sera envoyée au Voyageur environ 7 à 10 jours avant le départ, en même temps que les documents de voyage.

19.3 Pour les voyages à des dates différentes de celles indiquées dans la brochure et/ou sur le site officiel de l'Organisateur de voyage, ou pour les voyages effectués avec un transporteur spécifique ou via un itinéraire spécifique, un tarif plus élevé peut être appliqué. Le Voyageur en sera informé avant la Réservation.

19.4 L'Organisateur de voyage n'est pas la compagnie aérienne ni une compagnie aérienne opérant les vols, telle que définie dans le Règlement (CE) n° 261/2004 (« Règlement 261/2004 »). Les obligations de compensation prévues par ce règlement incombent exclusivement à la compagnie aérienne et/ou à la compagnie aérienne exploitante, et toutes les réclamations relatives à une annulation, un retard ou un refus d'embarquement doivent être adressées à la (ou les) compagnie(s) aérienne(s) concernée(s).

19.5 L'Organisateur de voyage ne peut être tenu responsable envers le Voyageur au titre du Règlement 261/2004 ; cette responsabilité relève entièrement de la compagnie aérienne. Les réclamations doivent donc être adressées à la compagnie aérienne concernée. Lors de l'exercice de leurs droits au titre du Règlement 261/2004, les Voyageurs doivent respecter autant que possible le Contrat de voyage et ne pas porter atteinte aux droits de l'Organisateur de voyage tels que prévus dans les présentes Conditions Générales de Réservation ou dans la loi.

19.6 Lorsque le transport aérien est inclus dans le Contrat de voyage et/ou le Forfait, l'Organisateur de voyage informera le Voyageur des horaires de vol sur la base des données fournies par la compagnie aérienne, dans le cadre des documents de voyage. Le programme de vol fourni est uniquement à titre informatif, et il incombe au Voyageur de vérifier les horaires avant le départ. Le contrat de transport aérien du Voyageur, ainsi que les droits et obligations en découlant, relèvent de la compagnie aérienne. Il est de la responsabilité du Voyageur d'arriver à temps à l'aéroport pour l'enregistrement et l'embarquement. Les Voyageurs doivent également être conscients que certains équipements médicaux ne peuvent pas être transportés ou utilisés à bord de l'avion. Il est donc impératif de vérifier cela à l'avance directement auprès de la compagnie aérienne.

19.7 Si le Contrat de voyage ne comprend pas de vols, il appartient au Voyageur d'acheter directement auprès d'une compagnie aérienne un billet valable, approprié et permettant d'arriver à temps pour l'embarquement sur le navire (en tenant compte également des transferts locaux à organiser par ses propres soins). L'Organisateur de voyage décline toute responsabilité pour les dommages résultant de vols, transferts ou tout autre transport ou hébergement organisé par le Voyageur. L'Organisateur de voyage n'est pas non plus responsable si le Voyageur rate un vol, un transfert ou un autre transport ou hébergement qu'il a lui-même réservé, en cas de retard du navire ou de modification de port d'embarquement/débarquement en raison d'un cas de force majeure.

20. PLAINTES

20.1 Tout Voyageur ayant une réclamation pendant la Croisière doit en informer le personnel de bord dès que possible. Si le personnel n'est pas en mesure de résoudre le problème, la plainte doit être adressée par écrit à l'Organisateur de voyage dans un délai de 28 jours après la fin de la croisière. Si la plainte n'est pas déposée dans ce délai, cela peut nuire à la capacité de l'Organisateur de voyage à traiter ladite réclamation. Les plaintes concernant tout autre élément du Voyage à forfait doivent être signalées immédiatement à l'Organisateur de voyage ou au prestataire concerné.

20.2 En cas de perte ou de dommage aux bagages ou effets personnels, les passagers sont tenus d'en informer immédiatement un représentant de MSC Croisiers et de remplir le formulaire requis afin d'entamer la procédure de traitement du problème.

Toute réclamation pour perte ou dommage aux bagages ou autres biens doit être soumise par écrit avant ou au moment du débarquement, ou, si la perte ou le dommage n'est pas immédiatement apparent, dans les quinze (15) jours suivant la date de débarquement.

20.3 Les plaintes fondées sur le Règlement (UE) n° 1177/2010 relatif aux droits des passagers voyageant par mer ou par voies de navigation intérieure, modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004, doivent être adressées à l'Organisateur de voyage dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de prestation du service. Le Transporteur communiquera dans un délai d'un (1) mois si la plainte est fondée, rejetée ou en cours d'examen. Une réponse définitive est fournie dans un délai de deux (2) mois. Le Voyageur fournira toute information complémentaire jugée nécessaire par l'Organisateur de voyage pour traiter la plainte. Si le Voyageur n'est pas satisfait de la réponse, il peut adresser une réclamation à l'autorité de contrôle compétente dans le pays d'embarquement.

Conditions générales de réservation MSC Croisiers SA

21. FONDS DE GARANTIE DES VOYAGES

21.1 L'Organisateur est membre du Fonds de garantie (GFG).

21.2 Les voyages (à forfait) proposés par l'Organisateur conformément à sa brochure sont couverts par la garantie de GFG

21.3 Le système de garantie GFG signifie que le Voyageur est assuré de récupérer les sommes déjà versées pour le voyage, si la contrepartie (l'Organisateur de voyage) ne peut honorer ses engagements en raison d'une insolvabilité financière.

21.4 Si l'accord de voyage inclut le transport et que la destination est déjà atteinte, des dispositions seront prises pour le voyage de retour.

22. PROTECTION DES DONNÉES

22.1 Afin de pouvoir traiter et gérer la demande de réservation du Voyageur et de s'assurer que les éléments de la Croisière se déroulent sans encombre et répondent aux attentes du Voyageur, l'Organisateur de voyage doit traiter les informations personnelles fournies par le Voyageur, telles que le nom, l'adresse, ainsi que les demandes ou besoins spécifiques en matière de santé, de limitations médicales ou de mobilité, ou de régimes alimentaires particuliers. Si nécessaire, l'Organisateur de voyage communiquera ces données personnelles à des tiers impliqués dans l'exécution de la Croisière, tels que des agents (de voyage), des compagnies aériennes, des hôtels et des transporteurs. Les données personnelles peuvent également être transmises à des sociétés de sécurité, à des agences de contrôle de crédit, à des émetteurs de cartes de débit ou de crédit, aux autorités publiques et policières, aux services de douane, d'immigration ou de naturalisation, ou à d'autres organismes dans la mesure où la loi l'exige. Il est possible que ces données personnelles soient transférées au-delà des frontières, y compris vers des pays situés hors de l'Union européenne, où la législation et le contrôle du respect des règles en matière de protection des données sont moins stricts ou détaillés qu'au sein de l'UE. Ce qui précède s'applique également aux informations fournies par le Voyageur concernant d'éventuels handicaps physiques, régimes alimentaires particuliers ou considérations religieuses.

Si l'Organisateur de voyage n'est pas autorisé à partager ces informations personnelles avec les tiers concernés (qu'ils soient situés au sein ou en dehors de l'UE), il ne pourra pas traiter la réservation. Afin de garantir la sécurité à bord du navire de croisière et des passagers, des caméras de surveillance sont installées à bord. Le Voyageur est informé qu'aucune garantie ne peut être donnée quant au bon fonctionnement de ces caméras ou à l'enregistrement et la conservation des images.

22.2 Les données personnelles fournies par le Voyageur ou obtenues lors des contacts avec l'Organisateur de voyage peuvent être traitées par celui-ci, par son agent (de voyage), ou par des sociétés de traitement de données agissant en son nom, notamment pour analyser l'historique de réservation auprès de l'Organisateur, le comportement de réservation, pour analyser et améliorer la qualité des croisières, pour développer et perfectionner les services offerts, ainsi que pour des études de marché et des fins statistiques.

22.3 L'Organisateur de voyage enverra au Voyageur des nouvelles, des informations et des offres spéciales concernant les croisières ou d'autres services proposés par l'Organisateur. Si le Voyageur ne souhaite pas recevoir ces informations, il peut en informer l'Organisateur de voyage à l'adresse indiquée. Cela ne concerne pas les courriels ou mailings envoyés par l'agent de voyage, pour lesquels le Voyageur devra s'adresser directement à celui-ci.

Si le Voyageur souhaite consulter les données personnelles détenues par l'Organisateur, une demande peut être adressée à ce dernier. Les frais liés à la mise à disposition de ces informations peuvent, dans la limite autorisée par la loi, être facturés au Voyageur.

23. CHANGEMENT

23.1 Aucune modification des présentes conditions n'est valable si elle n'est pas écrite et signée par l'Organisateur de voyages.

24. POLITIQUE DE RUPTURE

24.1 L'Organisateur de voyage et le Transporteur respectent les besoins et les souhaits de tous les Voyageurs, et ont soigneusement pris en compte les attentes des fumeurs comme des non-fumeurs. Conformément aux normes générales, fumer est strictement limité à certaines zones désignées à bord du navire, qui sont équipées d'un système spécial d'extraction de l'air.

24.2 Il est interdit de fumer dans les cabines. Il est également interdit de fumer sur les balcons des cabines. MSC Croisiers se réserve le droit d'imposer une amende si un Voyageur est surpris en train de fumer dans une zone non autorisée du navire. Le non-respect répété de l'interdiction de fumer dans les zones non-fumeurs peut entraîner le débarquement du passager.

24.3 Il est permis de fumer dans des espaces désignés d'au moins un bar sur chaque navire, ainsi que d'un côté (indiqué par un symbole) des zones principales de pont extérieur près de la piscine, où des cendriers sont mis à disposition.

24.4 Il est permis de fumer dans des espaces désignés d'au moins un bar sur chaque navire, ainsi que d'un côté (indiqué par un symbole) des zones principales de pont extérieur près de la piscine, où des cendriers sont mis à disposition.

24.5 Il est interdit de jeter des cigarettes (mégots) et/ou d'autres ustensiles de fumeur à la mer.

25. RESPONSABILITÉ DES EMPLOYÉS, DES PRÉPOSÉS ET DES SOUS-TRAITANTS

25.1 Il est expressément convenu qu'aucun employé ou agent (de voyage) de l'Organisateur de voyage et/ou du Transporteur, y compris le capitaine et l'équipage du navire de croisière concerné, ainsi que les sous-traitants indépendants et leurs employés, ainsi que les assureurs de ces parties, ne peuvent être tenus responsables dans aucune circonstance, sauf sur la base des présentes Conditions générales de réservation et des Conditions de transport. Ces parties peuvent invoquer ces Conditions générales de réservation et les Conditions de transport dans la même mesure que l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur. Par conséquent, les présentes Conditions générales de réservation et les Conditions de transport sont également considérées comme étant convenues avec le Voyageur pour le bénéfice de ces (personnes) juridiques.

25.2 Les excursions à terre sont réalisées par des entrepreneurs indépendants, même si elles sont vendues par des agents de voyage ou à bord du navire de croisière. L'Organisateur de voyage ne peut en aucun cas être tenu responsable des services fournis par ces entrepreneurs indépendants. L'Organisateur de voyage agit uniquement en tant qu'agent pour le fournisseur des excursions à terre. L'Organisateur de voyage n'a aucun contrôle direct sur les fournisseurs des excursions à terre et leurs services. Par conséquent, l'Organisateur de voyage ne sera en aucun cas responsable de la perte, des dommages ou des blessures du Voyageur résultant de la négligence ou de l'illégalité (d'une action) de la part des fournisseurs d'excursions à terre. L'Organisateur de voyage choisit raisonnablement et avec soin des fournisseurs d'excursions à terre bien établis et reconnus. Lors de l'évaluation des performances et/ou de la responsabilité des fournisseurs d'excursions à terre, les lois et réglementations locales s'appliqueront. Les excursions à terre sont soumises aux conditions générales du fournisseur de ces excursions, y compris les avantages de la limitation de la responsabilité et des montants de compensation. La responsabilité de l'Organisateur de voyage n'est jamais supérieure à celle du fournisseur des excursions à terre.

26. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

26.1 La formation et l'interprétation des présentes Conditions générales de réservation et du Contrat de voyage (Voyage combiné) sont exclusivement régies par le droit belge.

26.2 En ce qui concerne les réclamations contre MSC Croisiers S.A. et/ou son personnel, seule la juridiction du tribunal de Genève, en Suisse, est compétente de manière exclusive.

26.3 Pour tous les litiges relatifs à l'interprétation ou à l'application des présentes Conditions générales de réservation, du Contrat de voyage/Voyage combiné, ou qui en découleraient, ainsi que pour tout autre litige avec ou réclamation contre l'Organisateur de voyage et/ou le Transporteur, le tribunal de Bruxelles est exclusivement compétent.

27. ERREURS, OMISSIONS ET MODIFICATIONS

27.1 Un effort maximal a été fourni pour garantir l'exactitude du contenu de la brochure et/ou du site Web officiel de l'Organisateur de voyage, mais après l'impression de cette brochure et/ou la publication du site Web officiel, des modifications et révisions peuvent survenir.

MSC Cruises S.A.
Avenue Eugène-Pittard, 16
CH-1206 Genève, Suisse N°CHE-112.808.357

Contact local :
MSC Cruises
Boulevard
International 55F
BE-1070 Bruxelles
N° BE-445.788.541