

## Conditions générales du programme MSC UpGrade

1. Le programme MSC UpGrade (ci-après dénommé le « *Programme* ») permet aux clients ayant fait une réservation (les « *Clients* »), l'occasion de soumettre une offre de prix (l'« *Offre* ») à MSC Croisiers SA pour obtenir un surclassement de la catégorie de leur cabine réservée initialement vers une catégorie de cabine supérieure.
2. Ce *Programme* s'applique aux croisières, aux dates et aux cabines sélectionnées par MSC Croisiers SA, à sa seule et entière discrétion. L'*Offre* est définitive et contraignante si, et seulement si elle est acceptée officiellement par MSC Croisiers SA. Le *Programme* peut ne pas être disponible pour toutes les croisières ou pour toutes les catégories de cabines.
3. Les *Clients* doivent être âgés d'au moins dix-huit (18) ans et être en capacité de conclure des contrats juridiquement contraignants. Les *Clients* sont réputés avoir la capacité d'agir au nom de la ou des personnes qu'ils mentionnent dans leur *Offre* et de lier ces personnes aux présentes Conditions générales. Les *Offres* de surclassement ne sont valables que pour des cabines qui ont déjà été réservées, soit par le *Client*, soit par une personne au nom de laquelle le *Client* fait une offre de surclassement.
4. Afin de pouvoir faire une *Offre*, les *Clients* doivent recevoir une invitation (l'« *Invitation* ») de la part de MSC Croisiers SA.
5. Une fois l'invitation reçue, les *Clients* peuvent soumettre une *Offre* pour une catégorie (beaucoup) plus élevée que celle qu'ils ont initialement réservée.
6. MSC Croisiers SA peut accepter une *Offre* à tout moment, avant la date de clôture des enchères, soit 48h avant la date de départ de la croisière. Si MSC Croisiers SA accepte une *Offre*, la carte de crédit du *Client* sera immédiatement débitée du montant total de l'*Offre* acceptée.
7. Le montant total dû par le *Client* à MSC Croisiers SA sera communiqué au *Client* avant la soumission de son *Offre*. Le débit de la carte de crédit du *Client* peut apparaître au nom de « MSC Croisiers SA ».
8. Une fois l'*Offre* acceptée et traitée, le montant payé pour le surclassement sera considéré comme définitif et non remboursable. Si l'*Offre* n'est pas acceptée, le *Client* voyagera dans la catégorie qu'il a réservée initialement.

9. Si le *Client* décide de modifier son itinéraire ou d'annuler sa croisière après l'acceptation de son *Offre*, celle-ci sera annulée. Elle ne sera pas transférée sur le nouvel itinéraire du *Client*, et le montant du surclassement ne sera pas remboursé.
10. En cas de substitution de navire ou d'annulation de la croisière pour des raisons techniques par MSC Croisies SA, une *Offre* éventuellement acceptée pour l'ancien itinéraire sera remboursée et considérée comme non valable sur le nouvel itinéraire. Le cas échéant, MSC peut, à sa seule discrétion et sous réserve de disponibilités, soumettre une nouvelle *Invitation* au *Client* afin qu'il enchérisse sur son nouvel itinéraire.
11. Si la réservation comprend plusieurs passagers, l'*Offre* faite par le *Client* s'entendra par passager, mais uniquement pour les premier et deuxième passagers sur la réservation.
12. Si la réservation comprend plusieurs passagers et si l'*Invitation* est envoyée à plusieurs passagers de la même cabine, qui soumettent tous une *Offre*, MSC Croisies SA se réserve le droit de ne choisir qu'une seule *Offre* parmi celles proposées pour la même cabine.
13. Si plusieurs personnes voyageant ensemble sont surclassées, MSC Croisies SA ne peut pas garantir que les cabines surclassées seront proches les unes des autres, ni que tout le groupe de personnes - amis, famille... - réservé en individuel sera surclassé. Chaque *Offre* ne se rapporte qu'à une seule cabine.
14. Si la réservation ne comprend qu'une seule personne, celle-ci se verra facturer un surclassement pour deux personnes (occupation double), en vertu du principe de deux occupants par cabine sur lequel repose le *Programme*.
15. MSC Croisies SA se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'accepter ou non une *Offre*, et ne garantit en aucun cas qu'un *Client* sera surclassé, que des cabines soient disponibles ou non dans la catégorie pour laquelle l'*Offre* est faite.
16. Si le *Client* fait une *Offre* pour un surclassement et que cette *Offre* est acceptée par MSC Croisies SA, toutes les autres conditions de la réservation initiale demeureront en vigueur après le surclassement, en ce compris les conditions, l'Ambiance, les modalités d'annulation, les pénalités et les règles en cas de modification. Si la catégorie de cabine surclassée s'accompagne de frais de

service plus élevés, le *Client* qui occupe la cabine surclassée se verra facturer le montant desdits frais de service applicable à la catégorie de cabine surclassée.

- 17.**Le surclassement n'admet pas le cumul d'autres promotions. Les promotions ayant été antérieurement validées pour le dossier de réservation ne seront pas modifiées. Les *Clients* dont l'*Offre* est acceptée profiteront de l'Ambiance incluse dans leur réservation originale. Seule exception à cette règle : si une *Offre* est acceptée pour l'Ambiance « Aurea » ou « MSC Yacht Club » : dans ce cas, les *Clients* profiteront également des avantages de ces nouvelles Ambiances.
- 18.**Tous les services qui ont été achetés et/ou prépayés avant qu'une *Offre* soit acceptée pour un surclassement en Ambiance « Aurea » ou « MSC Yacht Club » ne seront pas remboursés si le même service, d'une qualité équivalente ou supérieure, est inclus dans la nouvelle Ambiance résultant de l'acceptation de l'*Offre*.
- 19.**Dans le cas d'un surclassement payé par le *Client*, MSC Croisiers SA ne peut pas garantir un numéro de cabine spécifique dans la catégorie surclassée. Le numéro, le pont et l'emplacement de la cabine dépendront des espaces disponibles et seront attribués à la seule discrétion de MSC Croisiers SA.
- 20.**Si un *Client* a réservé une cabine avec l'Ambiance « Bella » ou « Fantastica » et qu'il soumet une offre de surclassement dans une catégorie supérieure, MSC Croisiers SA ne peut garantir qu'il bénéficiera de l'Ambiance associée à sa nouvelle cabine si son *Offre* est acceptée. Toutefois, la cabine surclassée conservera l'Ambiance « Bella » ou « Fantastica » initialement réservée.
- 21.**Si un *Client* remporte une enchère pour une cabine avec Ambiance « Aurea » ou « MSC Yacht Club », l'Ambiance « Bella » ou « Fantastica » réservée initialement sera modifiée en « Aurea » ou « MSC Yacht Club ». La nouvelle Ambiance garantira tous les avantages offerts dans le cadre de l'Ambiance « Aurea » ou « MSC Yacht Club ».
- 22.**Les *Clients* peuvent modifier ou annuler une *Offre*, en utilisant le lien hypertexte figurant dans l'email de confirmation, au plus tard à la date de clôture des enchères soit 48h avant la date de départ de la croisière, pour autant que l'*Offre* n'ait pas encore été acceptée par MSC Croisiers SA et que la carte de crédit du *Client* n'ait pas encore été débitée. Cependant, si l'*Offre* est acceptée avant qu'un *Client* l'annule ou la modifie, ce dernier sera légalement tenu de s'acquitter du montant proposé dans l'*Offre*.

- 23.**En soumettant une *Offre* pour un surclassement, le *Client* accepte toutes les conditions du programme de surclassement « MSC UpGrade ».
- 24.**MSC Croisiers SA se réserve le droit d'annuler une *Offre* à tout moment, de corriger d'éventuelles erreurs, imprécisions et omissions, et de modifier ou de mettre à jour les tarifs, frais et suppléments sans notification préalable.
- 25.**MSC Croisiers SA se réserve le droit d'annuler une *Offre*, avant ou après acceptation, en cas d'erreur de sa part lors du traitement de l'*Offre* ou dans le cas où une cabine surclassée proposée ne serait plus disponible, quelle qu'en soit la raison. Dans ce cas, le montant de l'*Offre* sera remboursé sur la carte de crédit du *Client*, et MSC Croisiers SA n'aura alors plus aucune responsabilité concernant cette *Offre*.
- 26.**MSC Croisiers SA se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à sa seule discrétion.
- 27.**Dans la mesure autorisée par la loi et dans le cadre de l'utilisation du programme MSC UpGrade par ses *Clients*, MSC Croisiers SA, ainsi que ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants, sociétés-mères, filiales, sociétés affiliées, distributeurs, fournisseurs, détenteurs de licence, agents ou autres impliqués dans la création, le sponsoring, la promotion ou l'utilisation du programme, ne pourront en aucun cas être tenus responsables, envers toute personne ou entité, de tout dommage direct, indirect, accidentel, spécial, exemplaire, compensatoire, consécutif, dissuasif ou autre découlant du programme MSC UpGrade, au-delà du remboursement d'un montant payé par un *Client* pour une *Offre*.