

## Conditions Particulières de Réservation

Les Conditions particulières suivantes sont d'application lorsque MSC Croisiers S.A. offre à la vente ou vend des voyages à forfait en tant qu'organisateur. Elles font partie intégrante du contrat et viennent en complément des dispositions du Code du tourisme. Tous les forfaits présentés dans la brochure et/ou le Site Internet Officiel sont organisés par MSC Croisiers S.A., dite la « Société ».

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

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

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

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

### 1. DEFINITIONS

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

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

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

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

Les « **Conditions de transport** » regroupent les conditions qui régissent le transport aérien, maritime ou routier fournies par le Transporteur. Les Conditions de transport se réfèrent aux dispositions de la loi du pays du Transporteur et/ou aux conventions internationales qui peuvent limiter ou exclure la responsabilité du Transporteur. Des exemplaires des Conditions de transport de tous les Transporteurs sont à la disposition des Passagers sur simple demande.

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

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

La « **Croisière Combinée** » désigne la combinaison de deux ou de plusieurs croisières organisées à l'avance par la Société et proposées à la vente sous la forme d'un seul forfait touristique. À toutes fins utiles, la Croisière Combinée doit toujours être considérée comme un forfait touristique unique et indivisible. Tous les termes et références d'une Croisière, ou d'un Forfait Touristique, doivent inclure et s'appliquer de la même manière à une Croisière Combinée, sauf indication contraire. Toute référence au prix indique le prix total payé pour la Croisière Combinée.

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

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

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

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

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

Par « **Site Internet Officiel** », on désigne l'ensemble des pages internet, documents et liens hypertexte utilisés à partir du domaine internet [www.msccroisieres.fr](http://www.msccroisieres.fr).

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

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

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

## **2. OFFRES**

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

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

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

## **3. PROCEDURE DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT**

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

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

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

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

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

3.6. Absence de droit de rétractation : conformément aux dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le Passager ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation à distance de voyages à forfait et de prestations touristiques non forfaitaires. En conséquence, le Passager ne peut pas bénéficier de la

faculté de rétractation pour les prestations proposées à la vente dans le cadre de ces Conditions de Réservation, sauf pour l'assurance optionnelle dans les conditions définies à l'Article 15.

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

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

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

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

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

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le Contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports. Dans ce cas, toute variation du prix sera égale au montant des frais, ou

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

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

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du Contrat et avant la date de départ, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle.

4.3. Sauf accord contraire, un acompte de 25% par personne est dû au moment de la réservation, ainsi que l'intégralité du prix des vols et de l'assurance lorsqu'ils font partie intégrante du Contrat.

Le paiement du solde du prix doit intervenir au plus tard 40 jours avant le départ. Si la réservation a lieu moins de 40 jours avant la date de départ, le prix total du Contrat doit être payé intégralement au moment de la réservation.

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

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

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

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

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

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

5.2. Sans préjudice des termes de l'article 5.3 ci-après, en cas de résolution du Contrat par le Passager, sur la partie maritime (croisière) et sans préjudice de la clause 5.7 lorsque la croisière est réservée avec des titres de transport, la Société appliquera les frais de résolution suivants :

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

Jusqu'à 60 jours avant le départ : 50€ par personne (frais de dossier)  
Entre 59 et 30 jours avant le départ : 25% du montant de la croisière  
Entre 29 et 22 jours avant le départ : 40% du montant de la croisière  
Entre 21 et 15 jours avant le départ : 60% du montant de la croisière  
Entre 14 et 6 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière  
Dans les 5 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière

#### **POUR UN SÉJOUR DE PLUS DE 15 NUITS (hors Yacht Club et Tour du Monde)**

Jusqu'à 90 jours avant le départ : 50€ par personne (frais de dossier)  
Entre 89 et 60 jours avant le départ : 25% du montant de la croisière  
Entre 59 et 52 jours avant le départ : 40% du montant de la croisière  
Entre 51 et 35 jours avant le départ : 60% du montant de la croisière  
Entre 34 et 15 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière  
Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

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

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

#### **POUR LE TOUR DU MONDE 2024 (116 nuits)**

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

#### **POUR LE TOUR DU MONDE 2025 (116 nuits)**

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

Les frais de résolution ci-dessus sont appliqués sur l'ensemble du forfait, sauf les primes d'assurance souscrites qui restent à la charge du Passager ainsi que les titres de transport (article 5.7).

Concernant les conditions d'annulation relatives au Tour du Monde, un acompte non remboursable de 15% du montant total du voyage sera demandé au moment de la réservation. En cas de non-paiement de l'acompte par le client dans un délai de 7 jours suivant la confirmation du Forfait, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le Forfait. Au plus tard 59 jours (Tour du Monde 2024) ou 89 jours (Tour du Monde 2025) avant le départ, le client devra régler le solde du séjour. En cas de non-paiement de ce solde, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le séjour.

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

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

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

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

5.6. Le Passager ne sera pas tenu de payer les frais mentionnés ci-dessus si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et affectant

significativement l'exécution du Voyages à Forfait ou affectant de manière significative le transport de passagers vers la destination.

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

## **6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE PASSAGER (hors réservations au Tarif ISSÉO !)**

6.1. Toute modification est sujette à disponibilité. Lorsque le Passager souhaite résoudre le Contrat, en cas d'indisponibilité de la modification demandée ou de variation trop importante du prix, la résolution sera soumise aux conditions de l'article 5. Les frais de modifications seront en tout état de cause mis à la charge du Passager.

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

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

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

6.2. En outre, même après l'émission de la facture de confirmation, le Passager peut substituer le Contrat (Contrat Initial) par un autre contrat (Nouveau Contrat), à l'exception de la croisière Tour du Monde, étant entendu que cette substitution est soumise aux conditions de modification suivantes :

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

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

<b>BELLA</b>	<b>FANTASTICA</b>	<b>AUREA</b>	<b>YACHT CLUB</b>	<b>TOUR DU MONDE</b>
50 euros	Sans frais, uniquement lors de la première substitution Paiement de 50 euros dès la seconde substitution			Perte de l'acompte de 15 % du Contrat conformément à l'article 6.5

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

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

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

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

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

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

## **7. MODIFICATIONS ET RÉOLUTION DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ**

7.1. Conformément à l'article 11 (1) de la Directive Voyages à Forfait, la Société peut apporter des modifications mineures aux éléments et conditions du contrat jusqu'à la date de début du Forfait à condition d'en informer le Passager de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Dans le cas de « cabine en garantie », le Passager peut se voir changer de cabine en cours de croisière. Il sera relogé dans une cabine de même catégorie ou supérieure, la situation de la cabine pourra être différente. Pour les « cabines en garantie » triple ou quadruple, étant donné le nombre limité de cabines de ce type, le Passager pourra se voir attribuer deux cabines.

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

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

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

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

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

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

7.5. Lorsque le prix subit une augmentation de plus de 8%, le Passager est tenu d'informer la Société de sa décision dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. Le Passager peut dès lors soit accepter la modification proposée, soit résoudre le Contrat sans frais. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le Contrat sera résolu de plein droit. Le remboursement des sommes versées par le Passager ne prévoit pas les primes d'assurance réglées car elles sont dans tous les cas non remboursables.

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

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

- (i) l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou toute circonstance inhabituelle ou imprévisible indépendante de la volonté de la Société, en conséquence desquelles celle-ci ne pourra pas être évitée par la Société bien qu'ayant exercé toute la diligence requise ;
- (ii) le nombre de personnes inscrites au Forfait Touristique est inférieur à 50% de la capacité en passagers du navire concerné.

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

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

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

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

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

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

## **8. CESSIION DU CONTRAT**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- La responsabilité de la société et du Transporteur en cas de décès, lésion corporelle ou maladie d'un Passager ne doit pas excéder 46 666 Droits de Tirage Spéciaux (DTS), ainsi qu'il est prévu et défini dans la Convention d'Athènes 1974 ou, si applicable, le maximum de 400 000 DTS prévu par le Règlement CE 392/2009 ou la Convention d'Athènes 2002, et 250 000 DTS en cas de responsabilité pour guerre ou terrorisme en vertu du Règlement CE 392/2009 ou la Convention Athènes 2002.
- La responsabilité de la société et du Transporteur en cas de perte ou dommages causés aux Bagages ou autres biens du Passager ne doit pas excéder 833 DTS par Passager aux termes de la Convention d'Athènes 1974 ou 2 250 DTS lorsque le Règlement CE 392/2009 ou la Convention Athènes 2002 s'applique.
- Il est entendu que cette responsabilité du Transporteur est soumise aux franchises applicables par Passager, somme qui est déductible de la perte ou du dommage occasionnés aux Bagages ou autres biens. Le Passager reconnaît que le taux de conversion du DTS fluctue au jour le jour et peut être obtenu auprès d'une banque ou sur Internet. La valeur d'un DTS peut être calculée en utilisant le lien [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx).
- Aux termes de la Convention d'Athènes (si applicable) ou du Règlement CE 392/2009, le Transporteur est présumé avoir remis ses Bagages au Passager, sauf avis écrit contraire délivré par le Passager dans les délais suivants :
  - (i) dans le cas de dommages apparents, avant le débarquement ou la restitution ou au moment de ce débarquement ou de cette restitution ;

(ii) dans le cas de dommages non apparents causés aux Bagages ou de perte de Bagages, dans les quinze jours qui suivent le débarquement ou la livraison ou la date à laquelle ladite livraison aurait dû avoir lieu.

- Si le transport visé aux présentes n'est pas un « transport international », tel que défini dans l'article 2 de la Convention d'Athènes (1974 ou 2002) ou le Règlement CE 392/2009 ou si le Navire est utilisé en tant qu'hôtel flottant, les autres dispositions de la Convention d'Athènes sont applicables au présent Contrat et sont réputées incorporées aux présentes avec les adaptations nécessaires.
- La Société n'est pas responsable en cas de perte ou de dommages survenus à des biens de valeur, tels que des espèces, des titres négociables, des objets en métaux précieux, de la joaillerie, des objets d'art, des appareils de prise de vues, des ordinateurs, des appareils électroniques ou tous autres objets de valeur, à moins qu'ils ne soient déposés sous la garde du Transporteur, qu'une limite plus élevée ait été expressément fixée par écrit d'un commun accord au moment de leur dépôt et qu'un supplément ait été payé par le Passager pour la protection de la valeur déclarée. En cas de responsabilité pour perte ou dommages à des biens de valeurs déposés auprès du bateau alors une telle responsabilité est limitée à 1 200 DTS aux termes de la Convention d'Athènes 1974 ou 3 375 DTS lorsque le Règlement CE 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 s'applique.
- La Société et le Transporteur peuvent se prévaloir de plein droit de toutes lois applicables prévoyant des limites et/ou des exonérations de responsabilité (y compris sans restriction aucune, la loi et/ou les lois de l'Etat du pavillon du Navire, en matière de limite globale de dommages-intérêts exigibles du Transporteur). Les préposés et/ou mandataires du Transporteur bénéficient de plein droit de toutes ces dispositions relatives à la limitation de responsabilité.
- Sans préjudice des dispositions susmentionnées, dans l'hypothèse où une réclamation quelconque serait formée à l'encontre de la Société, devant toute juridiction où les exclusions et limites de responsabilité incorporées dans les présentes conditions particulières et les conditions de Transport sont considérées comme étant légalement applicables, le Transporteur ne peut être tenu responsable en cas de décès, lésion corporelle, maladie, dommage, retard ou tout(e) autre perte ou préjudice causés à toute personne ou à tout bien, pour quelque raison que ce soit, s'il n'est pas démontré qu'ils ont été causés par la propre négligence ou la propre faute de la Société ou du Transporteur.
- Nonobstant tout élément contraire dans les présentes Conditions, la Société ne peut jamais être tenue responsable de toute perte ou perte anticipée de profits, perte de revenu, perte d'usage, perte de contrat ou autre opportunité, ou de toute autre perte ou dommage indirect d'une nature similaire.
- La Société ne peut pas être tenue responsable pour des réclamations concernant la perte ou le dommage direct ou indirect occasionné par des circonstances empêchant l'exécution normale ou rapide du Contrat à cause de guerres, menaces de guerre, émeutes, guerres civiles, conflits sociaux (que ce soit par les employés de la Société ou autres), activités terroristes, absence d'électricité, risques pour la santé ou épidémies, désastres naturels ou nucléaires, incendies ou conditions météorologiques ou maritimes défavorables, suicide ou tentative de suicide d'un Passager, exposition délibérée d'un Passager à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver une vie humaine), conséquences d'une participation à une activité inhabituelle et dangereuse et toutes circonstances semblables hors du contrôle de la Société.
- Lorsque la Société est légalement responsable de la perte et du dommage de biens, différemment des Conventions Internationales applicables au transport par mer ou par air conformément aux conditions de transport, alors sa responsabilité ne pourra pas dépasser 500€ et la Société ne pourra à aucun moment être tenue responsable de l'argent et des objets de valeur. Les passagers ne doivent pas mettre d'argent ni de biens de valeur dans leurs bagages.
- La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas excéder celle du Transporteur d'après ces conditions de transport et/ ou les conventions applicables ou incorporées. Tous dommages et intérêts payables par la Société seront réduits proportionnellement à toute faute du passager ayant contribué à son préjudice.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.3. La Société informe le Passager français au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe cependant au Passager de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage (par exemple : autorisation de voyage ESTA pour les Passagers qui voyagent vers et/ou via es Etats-Unis ; visa de transit, passeport biométrique ou à lecture optique, etc.). Les Passagers de nationalité française peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site Internet du Ministère des Affaires Etrangères, plus spécifiquement concernant les sous rubriques « risque pays » et « santé ».

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

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

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

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

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

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

### **13. SANTÉ ET SECURITÉ**

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

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

#### **Aptitude à voyager**

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

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

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

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

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

Si le Transporteur, le commandant ou le médecin de bord décident qu'un Passager est, pour quelque raison que ce soit, inapte au voyage, susceptible de nuire à la sécurité, de se voir refuser la permission de débarquer dans un port, ou que sa situation pourrait rendre le Transporteur responsable de son entretien, assistance ou rapatriement, le commandant a le droit de refuser d'embarquer le Passager dans tout port ou de le débarquer dans tout port ou de le transférer dans une autre couchette ou cabine. Le médecin de bord a le droit d'administrer les premiers secours, tous médicaments, thérapies ou traitement médical, et/ou d'hospitaliser et/ou de confiner le Passager dans le centre médical du navire ou autres installations similaires, si cette mesure est considérée comme nécessaire par le médecin et que le commandant donne son accord. Tout refus de coopération du Passager quant à ce traitement pourra entraîner son débarquement dans quelque port que ce soit, avec l'intervention éventuelle de la police locale ou des autorités compétentes et ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables des pertes, frais ou dépenses du Passager.

#### **Femmes enceintes**

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

Ni la Société ni les Transporteurs ne disposent à bord de quelque bateau de croisière que ce soit d'installations ou d'équipement médicaux appropriés pour réaliser un accouchement à bord. La Société ne peut ni accepter de

Réservation et le Transporteur ne peut transporter de Passagères enceintes de 24 semaines d'aménorrhée ou plus à la fin de la Croisière.

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

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

#### Passagers Handicapés et Passagers à Mobilité Réduite

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

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

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

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

Pour la sécurité et le confort du Passager, si le Passager prend conscience entre la date de réservation et la date de commencement du Voyage à Forfait du fait qu'il aura besoin de soins spéciaux ou d'une assistance tels que précisés ci-dessus, le Passager est prié d'informer la Société immédiatement de sorte que celle-ci et le Transporteur puissent évaluer en connaissance de cause si le Passager peut être transporté ou non de façon sûre ou possible d'un point de vue opérationnel.

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

Dans certains ports, il est nécessaire de jeter l'ancre au large plutôt que le long du quai. Lorsque tel est le cas, le Transporteur utilisera une chaloupe afin d'emmener les Passagers à quai. Une chaloupe est une petite embarcation et peut ne pas être adaptée pour des personnes présentant un Handicap, à Mobilité Réduite ou des problèmes d'équilibre. Lors de l'usage de chaloupes, la sécurité est d'importance capitale. Il est important que les Passagers soient capables d'utiliser la chaloupe en toute sécurité. Les Passagers peuvent être requis de descendre jusqu'à une plateforme ou un ponton et ensuite dans la chaloupe. Il peut y avoir des marches à monter ou à descendre et les Passagers peuvent avoir à négocier un espace entre la plateforme et la chaloupe (pouvant atteindre approximativement 10.46m). En fonction des conditions météorologiques, de la marée et des conditions maritimes qui peuvent changer pendant le courant de la journée, il peut se produire des mouvements. Les Passagers doivent être suffisamment aptes et mobiles pour accéder à la chaloupe et en débarquer. Si les Passagers ont une mobilité limitée ou font usage d'une assistance à la mobilité comme une canne, ils devront évaluer avec prudence leur capacité à embarquer dans la chaloupe en toute sécurité avant de descendre sur la plateforme. Les Passagers doivent prendre en considération l'usage de marches, la possibilité d'un espace et d'une différence de hauteur entre la plateforme et la chaloupe, et l'éventuel mouvement soudain de la chaloupe lorsqu'ils prennent leur décision. Les fauteuils roulants et les scooters ne seront pas portés par l'équipage dans la chaloupe. Tous les Passagers doivent être suffisamment mobiles de manière indépendante pour utiliser les chaloupes. Le dernier mot

appartient au commandant et à chacun de ses officiers qui peuvent refuser le transport par chaloupe s'il y a le moindre doute quant à la sécurité d'un Passager. Tous les Passagers doivent faire preuve d'un regain de précaution lorsqu'ils montent dans la chaloupe ou en descendent. Des membres d'équipage seront là pour les guider et les stabiliser lors de l'embarquement ou du débarquement mais ils ne peuvent soutenir, soulever ou porter les Passagers. Les mêmes précautions s'appliquent lorsque les Passagers débarquent de la chaloupe au port.

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

#### Questionnaire de santé publique

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

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

#### Assistance médicale

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

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

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

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

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

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

#### Équipement médical

13.15. Il est important que les Passagers contactent le fabricant ou le fournisseur de leur équipement médical afin de s'assurer que l'équipement médical qu'ils souhaitent apporter à bord peut être utilisé en toute sécurité. Il est de la responsabilité des Passagers de s'occuper de la livraison aux docks avant le départ de tout équipement médical et d'informer la Société avant la réservation de leur besoin d'équipement médical à bord de sorte que la Société et le Transporteur puissent s'assurer que l'équipement médical peut être transporté en toute sécurité.

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

#### Allergies alimentaires

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

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

#### Tabac

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

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

#### Équipement adapté au séjour

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

### **14. GARANTIE FINANCIÈRE ET ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

14.1 Comme l'exige la loi, MSC Croisiers S.A. dispose, en tant qu'organisateur, d'une garantie financière conformément à la réglementation applicable fournie par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - 15 avenue Carnot - 75017 Paris, afin de rembourser les paiements et d'assurer le rapatriement des Passagers en cas d'insolvabilité. De plus amples informations sont disponibles à ce sujet sur le site web de l'APST : <https://www.apst.travel>.

Lorsque le Passager réserve par l'intermédiaire d'un agent de voyages, celui-ci communique directement au Passager le nom et les coordonnées de son garant.

14.2. La responsabilité civile professionnelle de MSC Croisiers SA est assurée par HELVETIA ASSURANCES S.A. – 25 quai Lamandé - 76600 Le Havre, sous les références suivantes : 92300335.

### **15. ASSURANCES FACULTATIVES**

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

15.2. La Société propose de souscrire un contrat d'assurance dont les prestations sont assurées par la Compagnie d'Assurance Europ'Assistance, 1 promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers (Entreprise régie par le Code des Assurances, RCS Nanterre 451 366 405). L'assurance doit être souscrite et la prime d'assurance payée en intégralité au moment de la réservation du séjour.

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

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

En application de l'article L. 112-2-1-3° du code des assurances, le Passager perd ce droit si, pendant cette période, le contrat a été intégralement exécuté à la demande expresse du Passager. En application de l'article L. 112-10 du même code, le Passager ne bénéficie plus de ce droit dès lors que, pendant cette période, le Contrat a été intégralement exécuté ou le Passager a fait intervenir une des garanties de la police.

## **16. PROMOTIONS**

16.1. Au cours de l'année, la Société peut lancer des promotions dont le tarif ne figure pas dans la Brochure ou sur le Site Internet. Il ne peut être déterminé à l'avance si et dans quelles conditions de telles promotions seront mises en vente. Pour toute information, les Passagers sont invités à se rapprocher de leur Détaillant ou de consulter le Site Internet de la Société. Les promotions sont soumises à des conditions autres que celles indiquées dans les présentes Conditions.

16.2. Le Tarif ISSÉO ! : Le passager peut choisir la catégorie de cabine mais pas son numéro ni son emplacement. Tout changement de nom est considéré comme une annulation (voir les frais de résolution à l'article 5).

## **17. VOLS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **19. NOTIFICATIONS**

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

- par lettre : MSC Croisiers S.A. - Service Relations Clientèle - 5 rue Barbès - 92120 Montrouge
- par email : \* avant départ : [backoffice@croisieres-msc.fr](mailto:backoffice@croisieres-msc.fr)  
\* après départ : [customerservice@croisieres-msc.fr](mailto:customerservice@croisieres-msc.fr)

19.2. Ces coordonnées peuvent être utilisées lorsque la Société intervient en qualité d'organisateur du Voyage à Forfait. Lorsque l'organisateur est l'agent de voyages, il convient de le contacter directement au moyen des coordonnées qu'il aura communiquées.

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

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

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

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

21.1. Le présent Contrat est régi par le droit français.

21.2. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, il sera porté devant les tribunaux français compétents en vertu du droit français.

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

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

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

**Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
  - L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
  - Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
  - Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
  - Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
  - Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.
- Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
  - En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
  - Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
  - Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
  - L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
  - Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. MSC Cruises SA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 Avenue Carnot 75017 Paris ; tél. : 01 44 09 25 35 ; email : info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MSC Cruises SA.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

**Organisation Technique**

MSC Cruises S.A.

16, avenue Eugène Pittard - CH-1206 Genève, Suisse

Immatriculée au Registre des Sociétés de Genève

N° CH-112-808.357

Immatriculation Atout France IM075100262

Garantie Financière : APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris

RCP Assurance N° 92300335 auprès de HELVETIA ASSURANCES S.A.

25 quai Lamandé - 76600 Le Havre