



## Conditions générales du programme MSC UpGrade

### **MSC UpGrade**

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 Cruises S.A. pour obtenir un surclassement de la catégorie de leur cabine réservée initialement vers une catégorie de cabine supérieure. Ce Programme s'applique aux croisières, aux dates et aux cabines sélectionnées par MSC Cruises S.A., à sa seule et entière discrétion. L'Offre est définitive et contraignante si, et seulement si elle est acceptée officiellement par MSC Cruises S.A. Le Programme peut ne pas être disponible pour toutes les croisières ou pour toutes les catégories de cabines. MSC Cruises S.A. 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.

### **Les Clients**

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.

### **Soumettre une Offre**

Afin de pouvoir faire une Offre, les Clients doivent recevoir une invitation (l' « Invitation ») de la part de MSC Cruises S.A. ou vérifier leur éligibilité dans l'espace « Mes réservations ». Une fois l'invitation reçue, les Clients peuvent soumettre une Offre pour une catégorie (beaucoup) plus élevée que celle qu'ils ont initialement réservée. Il est possible de soumettre une offre pour plusieurs catégories supérieures. Si la réservation comprend plusieurs passagers et si l'Invitation est envoyée à plusieurs passagers de différentes cabines d'une même réservation, qui soumettent tous une Offre, MSC Cruises S.A. se réserve le droit de ne choisir qu'une seule Offre parmi celles proposées pour la même cabine sans garantir un surclassement à tous les clients de la réservation. Si plusieurs personnes voyageant ensemble sont surclassées, MSC Cruises S.A. 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 et n'est pas transférable à d'autres réservations. En cas de changement de Croisière décidé par les clients, le surclassement

accepté est considéré comme non remboursable, non annulable et non transférable. Le Client accepte toutes les conditions du Programme de surclassement « MSC UpGrade ».

### **Modifications ou annulation d'une Offre**

Les Clients peuvent modifier ou annuler une Offre, en utilisant le lien hypertexte figurant dans l'email de confirmation pour autant que l'Offre n'ait pas encore été acceptée par MSC Croisiers S.A. 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 initial. Sauf disposition contraire dans les Conditions Générales de Réservation, MSC Croisiers S.A. 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. MSC Croisiers S.A. se réserve le droit d'annuler une Offre, avant 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. En l'espèce, le Client jouira des conditions de la Croisière initialement réservée. Si MSC Croisiers S.A. annule l'Offre après son acceptation pour les raisons susmentionnées, le montant de l'Offre sera remboursé sur la carte de crédit du Client, et MSC Croisiers S.A. ne sera plus tenue à aucune obligation relative à l'Offre.

### **Acceptation d'une Offre**

MSC Croisiers S.A. peut accepter une Offre à tout moment. Si MSC Croisiers S.A. accepte une Offre, la carte de crédit du Client sera immédiatement débitée du montant total de l'Offre acceptée. Le montant de l'offre est par cabine. Avant la présentation de l'Offre, les Clients seront informés du montant total exigible auprès de MSC Croisières en cas d'acceptation de celle-ci. Le débit de la carte de crédit du Client peut apparaître au nom de « MSC Croisiers S.A. ».

Une fois l'Offre acceptée et traitée, le montant payé pour le surclassement sera considéré comme définitif et non remboursable. La valeur de l'offre s'ajoute au prix du tarif initial.

Si l'Offre n'est pas acceptée, le Client voyagera dans la catégorie qu'il a réservée initialement. Si l'offre est acceptée, MSC Croisiers S.A. ne peut pas garantir un numéro de cabine spécifique dans la catégorie surclassée ; une catégorie de cabine supérieure à celle pour laquelle le Client a soumis l'Offre peut également lui être attribuée. Le numéro, le pont et l'emplacement de la cabine dépendront des espaces disponibles et seront attribués à la seule discrétion de MSC Croisiers S.A.

MSC Croisiers S.A. garantit aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite un surclassement dans une cabine avec les mêmes services que ceux de la réservation initiale.

### **Conditions et modifications de réservations**

Si le Client fait une Offre pour un surclassement et que cette Offre est acceptée par MSC Cruises S.A., 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, à la fin de sa croisière, le montant desdits frais de service applicable à la catégorie de cabine surclassée. 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, qui sera automatiquement ajouté à la réservation dans les 96 heures suivant le surclassement de la cabine.

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.

### **Remboursement d'une Offre**

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. L'Offre sera considérée comme non remboursable si les Clients annulent la croisière après son acceptation.

En cas de substitution de navire ou d'annulation de la croisière pour des raisons techniques par MSC Cruises S.A., 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. Les délais de remboursement dépendent exclusivement des Conditions Générales de la banque du Client.

### **Conditions générales**

MSC Cruises S.A. se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à sa seule discrétion. MSC Cruises S.A. et les sociétés du groupe MSC limitent leur responsabilité conformément à ce qui est stipulé dans les Conditions Générales de Réservation de MSC

Croisières, disponibles sur le site [www.msccroisieres.fr](http://www.msccroisieres.fr), et déclinent toute responsabilité pour les dommages indirects. Dans la mesure autorisée par la loi et dans le cadre de l'utilisation du programme MSC UpGrade par ses Clients, MSC Cruises S.A., 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.