



POLITIQUE DE CONDUITE DES CLIENTS DE MSC CROISIÈRES

(Dernière mise à jour le 1er mars 2024)

Cette Politique de Conduite des Clients ("Politique") vise à garantir que tous les clients de MSC Croisières profitent de leur expérience de croisière. Que vous transfériez d'un navire à l'autre, à l'intérieur du terminal, lors d'une excursion à terre, en profitant d'une destination privée ou à bord de l'un de nos navires, nous vous demandons de respecter cette Politique. Elle n'a pas vocation à être exhaustive et il est possible que tous les problèmes ne soient pas spécifiquement abordés. Les clients doivent toujours suivre les instructions du Commandant du navire qui prendra les mesures nécessaires pour garantir la sécurité, la sûreté et le bien-être de nos clients. Les clients sont également tenus de se conformer aux lois applicables des différents pays visités lors de leur croisière. Il est conditionnel à l'embarquement et au séjour à bord de l'un de nos navires ou de l'une de nos destinations privées, que tous les clients se conforment à cette Politique.

ENVIRONNEMENT

MSC Croisières s'engage en faveur de la durabilité environnementale. Dans le cadre de notre mission visant à préserver la planète et ses océans pour les générations futures, nous demandons aux clients de jeter correctement les déchets dans des contenants désignés. Les déchets et autres objets étrangers ne doivent pas être jetés dans les toilettes. Il est interdit aux clients de jeter quoi que ce soit par-dessus bord. Il est illégal de déverser ou de polluer l'océan et les voies navigables, et toute violation sera signalée aux autorités compétentes. Les objets non surveillés ne doivent pas être laissés sur les balcons, car le vent pourrait les faire tomber par-dessus bord. Les clients seront responsables de toute amende ou pénalité imposée à MSC Croisières ou pour les dépenses ou pertes causées ou encourues en cas de violation de cette politique par le client.

SÉCURITÉ

Tous les clients doivent assister à l'exercice de sécurité obligatoire, suivre toutes les instructions en matière de santé et de sécurité, et respecter et suivre toutes les informations affichées et les panneaux d'avertissement. Lors de la reconnaissance faciale lors du dépistage à l'embarquement ou au débarquement, il se peut que les clients soient tenus de retirer brièvement tout couvre-visage.

La sécurité est la responsabilité de tous. Si quelqu'un prend connaissance d'un comportement dangereux ou potentiellement illégal pendant sa croisière, il doit immédiatement le signaler au personnel de sécurité du navire ou à d'autres membres de l'équipage. Cela peut être fait par le système téléphonique du navire en composant le 99 ou en demandant l'assistance d'un membre de l'équipage.

LANGAGE VERBALEMENT ABUSIF OU OFFENSANT

Les propos verbalement abusifs, offensants ou discriminatoires dirigés contre quiconque, y compris les clients, les membres de l'équipage, les fonctionnaires gouvernementaux ou autres, ne sont pas autorisés.

COMPORTEMENT INAPPROPRIÉ OU ABUSIF

Les comportements inappropriés ou abusifs, y compris les contacts physiques non sollicités, la sollicitation, le harcèlement, le vandalisme, le vol, la violence, l'utilisation de fausses identifications, la consommation d'alcool par des mineurs (voir la section sur l'alcool ci-dessous), la fourniture d'alcool à ceux qui ont moins que l'âge autorisé (voir la section sur l'alcool ci-dessous), la possession de substances ou objets illégaux ou tout autre comportement illégal ou offensant ne sont pas autorisés.

COMPORTEMENT DANGEREUX

S'asseoir, se tenir debout, s'allonger ou escalader sur, au-dessus ou à travers les rampes extérieures ou intérieures ou autres barrières de protection, ou manipuler l'équipement, les installations ou les systèmes du navire conçus pour la sécurité des clients n'est pas autorisé. Les clients ne peuvent pas entrer ou accéder à une zone réservée et/ou destinée à l'usage des membres d'équipage. Tout autre comportement dangereux, y compris le non-respect des instructions de sécurité, n'est pas autorisé.

COMPORTEMENT IMPOLI OU PERTURBATEUR

Le comportement des clients ne doit pas affecter la sécurité, la tranquillité et le plaisir de la croisière des autres clients. Les chaises de piscine, de pont, de buffet et de théâtre ne peuvent pas être réservées. Les lits de soleil sont disponibles gratuitement pour tous les clients, bien qu'ils ne puissent pas être réservés. Les clients sont priés de ne pas occuper les chaises longues et les lits de soleil en laissant leurs effets personnels pour de longues absences (plus de 30 minutes). Les serviettes de plage sont disponibles dans les cabines. Celles-ci doivent être retournées dans les cabines après utilisation. Les serviettes de piscine non retournées peuvent être facturées au compte à bord du client. La nudité publique n'est pas autorisée. Les bruits forts, y compris les haut-parleurs, les boom box, les radios ou tout autre appareil utilisé de manière bruyante ne sont pas autorisés. Les patins à roulettes, les rollers, les planches à roulettes, les trottinettes, les planches de surf, les vélos et autres articles similaires ne peuvent pas être utilisés à bord, sauf pour les aides à la mobilité liées aux besoins spéciaux, approuvées par MSC Croisières lors du processus de réservation.

INTERACTION ENTRE CLIENTS ET MEMBRES D'ÉQUIPAGE

Il est interdit aux membres de l'équipage d'entretenir des relations physiques avec les clients. Les membres de l'équipage ne sont pas autorisés à socialiser avec les clients en dehors de leurs fonctions professionnelles, et il leur est interdit d'être dans les cabines des clients, sauf pour l'exécution de leurs tâches à bord du navire. Les clients sont tenus de respecter ces politiques et il leur est également interdit d'entretenir des relations physiques avec les membres de l'équipage. Les clients ne sont pas autorisés dans les zones restreintes ou réservées aux membres d'équipage du navire, y compris les cabines et les couloirs du personnel.

FUMÉE

Pour la sécurité, le confort et le bien-être de nos clients, nos navires sont désignés comme non-fumeurs, sauf pour certaines zones désignées comme zones fumeurs. Toutes les formes de tabagisme sont strictement interdites à tout moment dans les cabines, sur les balcons des cabines et partout ailleurs à bord qui ne sont pas spécifiquement désignés comme zones fumeurs. La possession ou l'utilisation de marijuana, y compris à des fins médicales, est strictement interdite à bord, lors des excursions à terre et dans les destinations privées. La violation des règles de non-fumée entraînera des frais de nettoyage en profondeur de 250 €/US\$ en plus des conséquences décrites ci-dessous. Nous rappelons également aux clients que jeter des mégots de cigarette ou quoi que ce soit d'autre par-dessus bord en mer est strictement interdit par les lois maritimes internationales et peut créer un risque d'incendie. Les clients doivent avoir au moins 18 ans pour acheter, posséder ou consommer du tabac à bord.

ALCOOL

La consommation excessive d'alcool altère le jugement et réduit la capacité à reconnaître et à éviter des situations potentiellement dangereuses. Les clients qui choisissent de consommer de l'alcool doivent le faire de manière responsable. Le personnel du navire peut refuser de servir des boissons alcoolisées à leur seule discrétion à tout client qui ne consomme pas l'alcool de manière responsable. Le personnel du navire peut demander une vérification de l'âge d'un client pour vérifier qu'il est en âge de consommer de l'alcool conformément à cette Politique. Il est interdit aux clients adultes de fournir de l'alcool à des mineurs ou à de jeunes adultes. Tous les jeux de boisson sont strictement interdits.

L'âge minimum pour qu'un client puisse boire ou posséder des boissons alcoolisées à bord dépend des lois locales des ports de croisière, y compris du port d'attache et des ports de destination. L'âge minimum pour qu'un client puisse boire ou posséder des boissons alcoolisées sur les navires partant d'Amérique du Nord,

des Émirats arabes unis et des destinations privées est de 21 ans. L'âge minimum pour qu'un client puisse boire ou posséder des boissons alcoolisées sur les navires partant du Japon est de 20 ans. L'âge minimum pour qu'un client puisse boire ou posséder des boissons alcoolisées sur les navires partant d'Amérique du Sud, d'Europe, d'Asie (autre que le Japon), d'Australie et de Nouvelle-Zélande est de 18 ans. Dans tous les autres cas, l'âge légal de consommation d'alcool du port d'attache et des ports de destination contrôlera notre détermination de l'âge légal de consommation d'alcool.

Les clients peuvent contacter le Service client à bord ou consulter les informations sur la croisière dans leur cabine pour obtenir des informations sur l'âge minimum de consommation d'alcool spécifique à leur croisière. Aux fins de respect de l'âge minimum pour boire ou posséder des boissons alcoolisées, l'âge d'un client est établi au début de sa croisière. Si un client fête son anniversaire pendant sa croisière et devient ainsi en âge de consommer de l'alcool, le client peut ensuite demander au directeur des relations avec les invités à bord de modifier les dossiers du navire pour permettre sa consommation d'alcool pendant le reste de sa croisière. Le client devra se présenter au bureau des services aux invités pour présenter une pièce d'identité gouvernementale valide permettant de vérifier son âge.

Sauf autorisation contraire de notre personnel de sécurité ou de l'équipage, il est interdit aux clients d'apporter des boissons alcoolisées à bord. Le vin en boîte et autres contenants sont interdits. Le personnel de sécurité peut inspecter les contenants (y compris les bouteilles d'eau, les bouteilles de soda, le bain de bouche, les bidons, etc.) à tout moment et disposera de l'alcool dissimulé dans de tels contenants. Les boissons alcoolisées achetées dans les boutiques à bord ou dans les ports d'escale doivent être présentées à la sécurité du réembarquement et seront sécurisées par le personnel du navire. L'alcool sécurisé par le personnel du navire sera restitué aux clients juste avant la conclusion de leur croisière. Les clients qui ont moins que l'âge légal de consommation d'alcool ne se verront pas restituer l'alcool.

Tout client qui débarque et consomme de l'alcool (que ce soit sous la supervision d'un parent/tuteur ou non) est responsable de s'assurer qu'il consomme de manière responsable et conserve la capacité de reconnaître et d'éviter des situations potentiellement dangereuses lorsqu'il retourne sur le navire. Les parents/tuteurs sont rappelés qu'ils sont responsables des actions de leurs enfants mineurs et jeunes adultes à tout moment pendant les MSC croisières.

BOISSONS NON ALCOOLISÉES

Les boissons non alcoolisées, telles que l'eau, les sodas et les jus, sont interdites d'être apportées à bord, que ce soit en bagage à main ou en bagage enregistré, aussi bien lors de l'embarquement que lors des escales. La seule exception concerne l'eau purifiée ou distillée en contenants scellés en usine, destinée à être utilisée avec des dispositifs médicaux ou pour la reconstitution de la formule pour nourrissons.

OBJETS AVEC DES ÉLÉMENTS DE CHAUFFAGE OU DES FLAMMES OUVERTES

Certains objets qui génèrent de la chaleur ou produisent une flamme ouverte ne sont pas autorisés à bord. Cela inclut les fers à repasser, les plaques chauffantes, les bougies, l'encens et tout autre élément pouvant créer un risque d'incendie. Les fers à friser et les sèche-cheveux sont autorisés et peuvent nécessiter un convertisseur.

DROGUES ILLÉGALES ET SUBSTANCES CONTRÔLÉES

Aucune drogue illégale ou autre substance contrôlée, y compris mais sans s'y limiter la marijuana médicale, n'est autorisée à bord ou ne peut être utilisée pendant votre croisière, y compris lors des transferts vers et depuis les navires, à l'intérieur des terminaux, lors des excursions à terre ou dans des destinations privées. Les drogues illégales et les substances contrôlées seront confisquées et des mesures appropriées seront prises, ce qui peut inclure votre expulsion du navire et l'implication des autorités compétentes. De plus, les gouvernements étrangers dans les ports d'escale ont des lois strictes concernant la possession de drogues et de substances contrôlées. Les clients trouvés en violation de ces lois sont passibles d'arrestation et de poursuites par la juridiction étrangère (et peut-être également par la juridiction nationale d'origine ou d'autres autorités) et peuvent se voir interdire de rembarquer sur le navire.

ARMES, EXPLOSIFS OU AUTRES OBJETS DANGEREUX

Aucune arme (y compris les balles), explosif, drone ou tout autre objet présentant un risque de dommages pour les personnes ou les biens, n'est autorisé à bord. La sécurité du navire signalera l'incident aux autorités locales, l'objet sera confisqué et des mesures appropriées seront prises. Les clients ne sont pas autorisés à apporter leur propre équipement de plongée à bord tel que des bouteilles d'oxygène, des couteaux de plongée, des harpons, etc.

COUVRE-FEU

La direction du navire se réserve le droit de mettre en place et de faire respecter des couvre-feux de manière individuelle, en groupe ou à l'échelle du navire, si selon le seul jugement du Commandant du navire, de telles mesures deviennent nécessaires pour garantir la sécurité des clients ou de l'équipage. Les enfants de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à être sans surveillance par un adulte après 1h00 du matin.

DÉBARQUEMENT D'UN NAVIRE

Les parents ou tuteurs ne doivent pas permettre à un invité de moins de 18 ans placé sous leur responsabilité de quitter un navire dans un port sans la supervision d'un parent ou tuteur.

RESPONSABILITÉ DES PARENTS ET TUTEURS

Aux fins de cette Politique, un mineur est défini comme toute personne de moins de 18 ans. Lors des croisières avec un port aux États-Unis, les invités de moins de 21 ans doivent voyager accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur. Un jeune adulte est défini comme toute personne âgée de 18, 19 ou 20 ans. Les parents et tuteurs sont responsables du comportement et de la supervision appropriée de leur(s) enfant(s) mineur(s) et jeune(s) adulte(s) accompagnant(s) tout au long de leurs vacances. Cette obligation s'applique lors des transferts vers et depuis les navires, à l'intérieur des terminaux, à bord, dans nos ports d'escale, lors des excursions à terre et dans les destinations privées. Cette responsabilité s'applique en tout temps, que les parents et tuteurs soient physiquement en compagnie de leur(s) enfant(s) mineur(s) et jeune(s) adulte(s) ou non.

LAVAGE DES MAINS

Il est fortement recommandé aux clients de se laver les mains avec du savon et de l'eau chaude après avoir utilisé les toilettes et avant de manger ou de manipuler de la nourriture. Les experts médicaux indiquent que c'est l'un des meilleurs moyens de prévenir le démarrage ou la propagation des maladies.

MALADIES ET ISOLEMENT DES CLIENTS

Un client présentant des symptômes de maladie transmissible, même légers, y compris des symptômes de covid-19, de diarrhée ou de vomissements, doit immédiatement retourner dans sa cabine et contacter le personnel médical du navire en appelant le centre médical à bord.

Les clients doivent également signaler immédiatement les symptômes pour les membres du groupe de voyage du client ou s'assurer que les personnes présentant des symptômes retournent immédiatement dans leur(s) cabine(s) respective(s) et signalent le personnel médical du navire en appelant le centre médical à bord.

Le non-respect immédiat d'une maladie transmissible ou de ses symptômes, ou le fait de ne pas signaler de manière précise les symptômes constitue une violation de cette Politique.

AUTRES POLITIQUES D'ÂGE

Les clients doivent avoir au moins 18 ans pour jouer dans les casinos à bord de nos navires, sauf en Alaska où l'âge minimum est de 21 ans. Divers lieux et activités à bord des navires ont des exigences d'âge minimum. Les clients peuvent trouver ces informations sur nos sites Web ou en s'adressant au bureau des services aux invités à bord.

CONSÉQUENCES EN CAS DE NON-RESPECT DE CETTE POLITIQUE

Le non-respect de cette Politique, de toute autre de nos politiques ou de toute instruction communiquée par nous (y compris notre équipage) à tout moment sous quelque forme que ce soit, écrite ou orale, sera considéré comme une violation de cette Politique et peut entraî

ner une ou plusieurs mesures d'application telles que décrites ci-dessous, y compris le refus d'embarquement ou le renvoi du navire ou de la destination privée sans aucune compensation ou remboursement. Dans certaines circonstances, nos mesures d'application peuvent entraîner non seulement l'expulsion du client, mais également l'expulsion de toutes les autres personnes du groupe de voyage du client ou de la (des) réservation(s) du client.

Le non-respect de cette Politique peut entraîner :

- Un intervenant de la sécurité, d'autres membres du personnel de direction ou des forces de l'ordre.
- Une hospitalisation à bord ou à terre.
- Le retrait de certains privilèges à bord.
- Une détention, une quarantaine ou une mise en confinement.
- La confiscation d'objets illégaux/contrebande/interdits (peut être remis aux autorités chargées de l'application de la loi) et utilisé pour des poursuites.
- Le refus d'embarquement sur la croisière actuelle ou future du groupe MSC Croisiers.
- Le signalement des incidents aux autorités gouvernementales et de l'application de la loi pour des poursuites.
- Le retrait du navire au prochain port d'escale. Les clients retirés d'un navire de MSC Croisiers conformément à cette Politique sont seuls responsables. Les exigences de documentation pour la réintégration dans le pays d'origine du client sont également de la seule responsabilité du client.

CETTE POLITIQUE EST SOUMISE À L'AUTORITÉ PRÉDOMINANTE DU MAÎTRE EN VERTU DU DROIT NATIONAL OU INTERNATIONAL pour prendre et exécuter des décisions qui, selon le jugement professionnel du Maître, sont nécessaires pour maintenir la santé, la sécurité et la sûreté du navire et de tous à bord. Les termes de cette Politique sont valables à partir de la date indiquée ci-dessus et resteront en vigueur jusqu'à ce que nous choissions de mettre à jour ou de modifier tout ou partie de la Politique.