

Conditions générales de réservation

LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES S'APPLIQUENT À VOTRE FORFAIT VACANCES. VEUILLEZ EN PRENDRE CONNAISSANCE, PUISQUE VOUS DEVREZ VOUS Y CONFORMER.

MSC Croisières S.A., ci-après la « société », vend tous les forfaits vacances présentés dans la brochure de la société ou sur son site Web officiel.

Dans les présentes conditions générales de réservation, les expressions et termes suivants sont définis comme suit.

Le terme « **Agent de vente** » désigne la personne ou l'agence de voyages qui vend ou qui propose pour vente le forfait vacances créé par la société, pour son propre compte ou pour celui de la société.

Le terme « **Circonstances extraordinaires et inévitables** » désigne tout événement imprévisible et imprévu, hors du contrôle du transporteur et de la société dont les forces majeures (comme une inondation, un tremblement de terre, une tempête, un ouragan ou autres catastrophes naturelles), une guerre, une invasion, un acte d'ennemis étrangers, des hostilités (qu'une guerre ait ou non été déclarée), une guerre civile, une rébellion, une révolution, une insurrection, un coup d'État militaire, une usurpation du pouvoir ou une confiscation, des activités terroristes, une émeute, des troubles civils, un conflit de travail, un désastre naturel ou nucléaire, un incendie, une épidémie, des risques sanitaires, une nationalisation, des sanctions gouvernementales, un blocage, un embargo, une grève, un lockout ou une interruption ou une panne d'électricité ou des services téléphoniques ou tout problème technique critique imprévu lié au transport, y compris les modifications des horaires de vols ou l'annulation de vols ou la fermeture ou la congestion dans les aéroports ou les ports.

Le terme « **Conditions de transport** » désigne les conditions générales en vertu desquelles le transporteur assure le transport soit par voie aérienne, terrestre ou maritime. Les conditions de transport peuvent faire référence aux dispositions de la loi du pays du transporteur ou aux conventions internationales qui peuvent limiter ou exclure sa responsabilité. Un transporteur doit remettre une copie de ses conditions de transport aux passagers qui en font la demande.

Le terme « **Conditions générales de réservation** » désigne les présentes conditions générales et les informations contenues dans la brochure, sur le site Web officiel ou dans d'autres documents de la société qui constitueront les conditions expresses du contrat conclu avec elle.

Le terme « **Contrat** » désigne le contrat conclu entre la société et le passager pour le forfait vacances concerné, qui est attesté par l'émission de la facture de confirmation envoyée par la société ou son agent de vente au passager.

Le terme « **Croisière** » désigne le transport par voie maritime et le séjour à bord d'un navire de MSC Croisières (comme décrit dans la brochure de la société, sur son site Web officiel

ou dans d'autres documents produits pour elle ou en son nom) ainsi que, selon l'itinéraire de la croisière, l'escale et la durée de tout séjour dans la réserve marine MSC Ocean Cay offert par la société. Une croisière, si elle n'est pas achetée avec des services avant ou après croisière, peut en elle-même être considérée en elle-même comme étant un forfait vacances.

Le terme « **Croisière combinée** » désigne la combinaison de deux ou de plus de deux croisières préorganisées par la société et vendues en un seul forfait vacances. Tout compte fait, une croisière combinée est toujours considérée comme un seul forfait vacances et est indivisible. Toutes les conditions et références à une croisière ou à un forfait vacances incluent une croisière combinée et y sont également applicables, sauf indication contraire. Toute mention de prix fait référence au prix total payé pour la croisière combinée.

Le terme « **Croisière Tour du monde** » désigne un tour du monde préorganisé par la société et vendu en un seul forfait vacances. Tout compte fait, la croisière Tour du monde est toujours considérée comme un forfait vacances unique et indivisible. Toutes les conditions et références à une croisière ou à un forfait vacances incluent une croisière Tour du monde et y sont également applicables, sauf indication contraire. Toute mention de prix fait référence au prix total payé pour la croisière Tour du monde.

Le terme « **Excursion à terre** » désigne les excursions, les visites ou les activités à terre qui ne sont pas incluses dans le prix global du forfait vacances et qui sont vendues par la société à bord de ses navires.

Le terme « **Forfait vacances** » désigne la croisière, qu'elle soit ou non combinée à un ou plusieurs vols ou à tout arrangement d'hébergement avant ou après la croisière. Le forfait vacances comprend, selon l'itinéraire de la croisière, l'escale et la durée de tout séjour dans la réserve marine MSC Ocean Cay offert par la société, mais ne comprend pas les excursions à terre ni les services de navette qui, quant à eux, ne font pas partie du prix global du forfait vacances.

Le terme « **Passager** » désigne chaque personne, y compris les mineurs, nommée sur une confirmation de réservation, une facture ou un billet émis par la société.

Le terme « **Passagers en situation de handicap** » ou « **passager à mobilité réduite** » désigne tout passager dont la mobilité, lors de l'utilisation des transports, est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'une déficience ou d'un handicap intellectuels ou psychosociaux, ou de toute autre cause de handicap ou de déficience, ou en raison de son âge et dont la situation nécessite une attention et une adaptation appropriées des services offerts à tous les passagers à ses besoins particuliers.

Le terme « **Réservation** » désigne les démarches entreprises par le passager pour conclure un contrat avec la société.

Le terme « **Site Web officiel** » désigne l'ensemble des pages Web, des documents et des liens hypertextes accessibles depuis le domaine Web (www.msccruises.ca/fr/).

Le terme « **Société** » désigne MSC Croisières S.A., dont l'adresse d'enregistrement est le 40, avenue Eugène-Pittard, CH-1206 Genève, Suisse, qui organise les forfaits vacances et qui les vend ou les offre à vendre directement ou par l'entremise d'un agent de vente.

Le terme « **Transporteur** » désigne l'entité qui assume l'obligation de transporter le passager d'un endroit à un autre, comme indiqué sur le billet de croisière, le billet d'avion ou tout autre billet émis pour tout autre transport applicable et qui, ainsi, est désignée sur ces documents comme étant le « transporteur ».

1. PROCÉDURE DE RÉSERVATION ET ACOMPTE

1.1 Afin de procéder à une réservation, le passager doit communiquer avec la société ou l'un de ses agents de vente ou représentants autorisés.

1.2 En réservant un forfait vacances, la personne effectuant la réservation confirme, convient et accepte que toutes les personnes nommées dans la demande de réservation et sur la facture ont accepté d'être liées par les conditions générales de réservation et qu'elle a le pouvoir d'accepter ces conditions de réservation en leur nom.

1.3 Un acompte de 99 \$ par personne (4 nuits ou moins), de 199 \$ par personne (5 à 14 nuits) et de 300 \$ par personne (15 nuits ou plus) est exigé et payable par le passager au moment de la réservation. L'acompte est non remboursable pour les réservations MSC Yacht Club. Pour la croisière Tour du monde, un acompte non remboursable équivalent à 15 % du prix du forfait vacances est exigé et payable par le passager dans la semaine suivant la date de la confirmation de la réservation.

1.4 Une réservation sera complète et le contrat entre en vigueur uniquement lorsque la société accepte la réservation en envoyant une facture de confirmation au passager ou à son agent de vente.

2. CONTRACT

2.1 Chaque forfait vacances est offert sous réserve des disponibilités au moment de la réservation. Aucun contrat ne sera conclu avant que l'acompte ou le montant total (selon les présentes conditions générales de réservation) ne soit payé et que la facture de confirmation ne soit remise au passager.

2.2 Pour toutes les croisières (à l'exception des croisières mondiales), le paiement intégral doit être effectué au plus tard 75 jours avant le départ (4 nuits ou moins), 90 jours avant le départ (5 à 14 nuits), 110 jours avant le départ (15 nuits ou plus).

Pour les croisières mondiales 2024, 2025 et 2026, le paiement intégral est exigé au plus tard 120 jours avant le départ.

- 2.3 Si la demande de réservation est effectuée dans les limites des paramètres indiquées au paragraphe 2.2, le paiement dans son intégralité doit alors être effectué au moment de la réservation.
- 2.4 Si un passager ne paie pas le solde dans les limites des paramètres indiquées au paragraphe 2.2, la société peut annuler sa réservation sans préavis et prélever des frais d'annulation conformément au paragraphe 13 (ci-dessous), que le forfait vacances soit revendu ou non.
- 2.5 Forfait vol et croisière. Le paiement dans son intégralité est exigé au plus tard 120 jours avant le départ, sauf si des modalités de paiement particulières s'appliquent. Si la réservation est effectuée dans les 120 jours précédant le départ, le paiement dans son intégralité doit être effectué au moment de la réservation. Si un passager ne paie pas le solde 120 jours avant le départ, la société peut annuler sa réservation sans préavis et prélever des frais d'annulation, que le forfait vacances soit revendu ou non.

3. PRIX ET GARANTIE DE PRIX

- 3.1 Aucune modification du prix du forfait vacances ne sera effectuée dans les 20 jours précédant le départ ou après que la société a reçu le paiement dans son intégralité.
- 3.2 Avant la période indiquée au paragraphe 3.1, la société se réserve le droit de modifier, en tout temps, le prix du contrat afin de tenir compte des fluctuations des :
- a) Coûts du transport aérien;
 - b) Coûts du carburant utilisé pour la propulsion des navires;
 - c) Redevances, taxes ou frais exigibles pour des services comme les frais d'embarquement ou de débarquement dans les ports ou les aéroports;
 - d) Taux de change applicables au forfait vacances.

Les modifications peuvent être à la hausse ou à la baisse. Pour le paragraphe a), toute modification du prix du forfait vacances sera égale au montant supplémentaire facturé par la compagnie aérienne. Pour le paragraphe b), toute modification du prix du forfait vacances sera égale à 0,33 % du prix de la croisière pour chaque dollar d'augmentation du prix du carburant par baril (indice NYMEX). Pour le paragraphe c), toute modification du prix du forfait vacances sera égale au montant total des frais.

- 3.3 Si l'augmentation du prix du forfait vacances s'élève à plus de 8 % du prix total du forfait vacances au moment de la réservation, le passager pourra annuler le contrat et recevra un remboursement complet du prix du forfait vacances dans les limites et à hauteur du montant qu'il a effectivement payé au moment de l'annulation. Ce droit au remboursement n'inclut pas les primes d'assurance payées qui ne sont en aucun cas remboursables.
- 3.4 Pour exercer son droit d'annulation, le Passager doit en informer MSC Croisières par écrit dans les 7 jours suivant la réception de la notification d'augmentation de prix.

3.5 Pour votre commodité, MSC Croisiers **ajoutera automatiquement à votre compte à bord un montant quotidien pour les services hôteliers**, en fonction de l'itinéraire choisi et du nombre de jours pendant lesquels les services sont effectivement fournis. Les montants quotidiens ci-dessous ont été calculés dans cette optique et ne peuvent être modifiés. Toutefois, si vous souhaitez supprimer une partie des frais de service hôtelier quotidiens dans le cas improbable où vous ne recevriez pas un service satisfaisant, vous pouvez le faire en contactant le responsable des relations avec les passagers à bord. Pour plus de détails, veuillez consulter notre site web <https://www.msccruises.ca/fr/ma-reservation/avant-votre-croisiere/frais-de-service-hotelier>.

3.6 **Crédit à bord** : le crédit à bord n'a pas de valeur monétaire et n'est ni transférable ni remboursable. Il est valable pour des réservations jusqu'à **[date - 2 ans]** et l'application est soumise à confirmation au moment de la réservation.

4. ASSURANCE

4.1 La société recommande à tous les passagers de souscrire une police d'assurance appropriée qui leur offre une garantie adéquate pour l'annulation du forfait vacances, l'assistance et les frais médicaux, la perte des bagages ou les dommages aux bagages, de la date à laquelle le contrat a été confirmé comme étant réservé jusqu'à la fin des vacances. Pour obtenir des informations sur l'assurance voyage, visitez le <https://www.msccruises.ca/fr/ma-reservation/avant-votre-croisiere/assurance>.

5. PASSEPORT, VISAS ET MINEURS

5.1 Les Passagers doivent être en possession de passeports valides pour toute la durée du Forfait Croisière, avec une date d'expiration d'au moins 6 mois après la date de retour. Certains pays, y compris les États-Unis et la Russie, exigent des passeports lisibles par machine et avec photo numérique.

5.2 Il est de la seule responsabilité du Passager de déterminer les visas, certificats médicaux ou autres documents de voyage nécessaires à son itinéraire spécifique, d'obtenir ces documents requis avant le départ et de les présenter lors de l'embarquement à bord du navire ou de l'avion du Transporteur. Les Passagers ne disposant pas des documents requis peuvent se voir refuser l'embarquement sans droit à remboursement ou compensation de quelque nature que ce soit. En particulier, la Compagnie ne pourra être tenue responsable si des Passagers se voient refuser l'embarquement en raison du non-respect des exigences en matière d'immigration résultant du nouveau système d'entrée/sortie EES (Entry Exit System), géré par Frontex et EU-LISA (« Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes informatiques à grande échelle dans l'espace de liberté, de sécurité et de justice »), dont la mise en œuvre est prévue pour le 10 novembre 2024. Le Passager accepte d'indemniser et de rembourser le Transporteur pour toute amende ou tout autre coût engagé en raison de l'absence de documents de voyage requis ou du non-respect des réglementations applicables, et autorise le Transporteur à prélever les montants correspondants sur le compte cabine du Passager et/ou sur sa carte de crédit. Il est fortement recommandé aux Passagers de vérifier toutes les

exigences légales applicables au voyage à l'étranger et dans les différents ports, y compris celles relatives aux visas, à l'immigration, aux douanes et à la santé.

5.3 Les Passagers âgés de moins de 21 ans (pour les voyages incluant une escale aux États-Unis) ou de moins de 18 ans (pour les voyages n'incluant pas d'escale aux États-Unis) doivent voyager accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal. Si l'un des parents d'un mineur voyageur ne participe pas à la croisière, une lettre d'autorisation signée et certifiée conforme par un notaire, émanant du parent absent, autorisant le mineur à voyager, doit être fournie au moment de l'Embarquement. Cette lettre doit être rédigée conformément aux lois du pays de résidence du mineur et aux lois des pays de chaque port d'escale. Si le mineur voyage avec des personnes qui ne sont ni ses parents ni ses tuteurs légaux, un document notarié signé par les deux parents ou par tous les tuteurs légaux, autorisant le mineur à voyager avec un accompagnateur ou une autre personne désignée, doit être présenté au moment de l'Embarquement, conformément aux politiques de la Compagnie.

5.4 En règle générale, la Compagnie n'autorise pas les mineurs à occuper une cabine sans la présence d'au moins un adulte. « Mineur » désigne toute personne de moins de 21 ans (pour les voyages incluant une escale aux États-Unis) ou de moins de 18 ans (pour les croisières n'incluant pas d'escale aux États-Unis).

Cependant, les mineurs de moins de 18 ans peuvent occuper une cabine seuls si les conditions suivantes sont réunies :

- a. les mineurs voyagent avec un seul parent ou tuteur légal ;
- b. le parent ou tuteur légal demande expressément, au moment de la réservation, que les mineurs soient affectés à une cabine sans adulte et signe une décharge de responsabilité ;
- c. le nombre de mineurs voyageant avec le parent ou tuteur légal est compris entre 2 et 4 ;
- d. la cabine est occupée par 1 mineur âgé d'au moins 12 ans ou par 2 mineurs dont l'aîné a au moins 12 ans et le plus jeune au moins 8 ans ;
- e. pas plus de 2 mineurs ne peuvent être affectés seuls à une cabine ;
- f. la réservation ne concerne pas l'Expérience Bella.

Pour les navires **MSC Lirica, Armonia, Sinfonia, Opera, Musica, Orchestra, Poesia, Magnifica, Fantasia, Splendida, Preziosa et Divina**, le parent ou tuteur légal et les mineurs doivent être logés uniquement dans des cabines communicantes, et le balcon de la cabine des mineurs doit être verrouillé.

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

- le parent ou tuteur légal et le(s) mineur(s) doivent être logés dans des cabines communicantes avec balcon verrouillé, ou dans des cabines intérieures adjacentes ;
- le parent ou tuteur légal devra acheter un bracelet lui permettant d'accéder à la cabine occupée par le(s) mineur(s) à tout moment pendant la croisière.

Aux fins de la présente clause :

- « cabines adjacentes » signifie deux cabines, dont au moins une sans balcon, séparées par un maximum de trois cabines, appartenant à la même station de rassemblement et situées dans le même couloir ;
- « cabines communicantes » signifie deux cabines reliées par une porte intérieure.

Pour les itinéraires incluant un port aux États-Unis, les passagers âgés de 18 à 20 ans peuvent occuper une cabine seuls, à condition que leur réservation inclue un passager âgé d'au moins 21 ans, sans être soumis aux exigences mentionnées ci-dessus.

6. APTITUDE À VOYAGER

La sécurité est d'une importance capitale pour la Compagnie. Le voyage par voie maritime comporte certains risques inhérents, notamment les mouvements du navire dus aux conditions météorologiques et maritimes indépendantes de la volonté du Transporteur, ainsi que les retards ou l'impossibilité d'obtenir des soins médicaux spécialisés en mer. Tous les Passagers garantissent qu'ils sont aptes à voyager selon l'itinéraire et le forfait de croisière prévus ; que leur comportement ou leur état de santé ne compromettront ni la sécurité ni le confort du navire, de l'avion ni celui des autres Passagers ; et qu'ils peuvent être transportés en toute sécurité conformément aux exigences et directives de sécurité applicables.

Tout Passager présentant une condition susceptible d'affecter son aptitude au voyage, compte tenu de l'itinéraire du navire, doit en informer la Compagnie au moment de la Réservation.

Les navires de la Compagnie ne disposent pas d'installations médicales pour les soins prénatals ou néonataux, ni d'équipements pour l'accouchement. La Compagnie ne peut accepter une Réservation, et le Transporteur ne peut transporter aucun Passager qui sera enceinte de plus de 23 semaines et 6 jours à un moment quelconque du voyage. Il est vivement recommandé aux femmes enceintes de consulter un médecin avant de voyager. Si une passagère enceinte prévoit de voyager à bord à un stade quelconque de sa grossesse avant la limite des 23 semaines et 6 jours, elle doit obtenir un certificat médical délivré par un obstétricien ou un gynécologue confirmant une grossesse intra-utérine et son aptitude à voyager à bord du navire, en tenant compte de l'itinéraire spécifique, ainsi que la date prévue d'accouchement confirmée par échographie. La Compagnie se réserve le droit de refuser l'embarquement si aucune documentation n'est fournie ou si la Compagnie et/ou le médecin du bord estiment qu'il existe un risque important pour la passagère de voyager.

La Compagnie et le Transporteur se réservent expressément le droit de refuser l'embarquement à tout Passager semblant dépasser la limite de 23 semaines et 6 jours de grossesse ou ne fournissant pas le certificat médical conforme à la politique ci-dessus. La Compagnie et le Transporteur ne sauraient être tenus responsables ni redevables d'aucun remboursement envers un Passager dans un tel cas de refus.

Les Passagères qui découvrent leur grossesse après la Réservation doivent en informer la Compagnie par écrit dans un délai de sept (7) jours suivant la découverte de leur état. À condition que cet avis soit donné dans les délais et que la Passagère

ne savait pas et ne pouvait raisonnablement savoir qu'elle était enceinte au moment de la Réservation, la Compagnie proposera au Passager le choix entre réserver une autre Croisière de coût équivalent figurant dans la brochure de la Compagnie et/ou sur le Site Officiel, conforme aux conditions susmentionnées, si disponible ; ou annuler la Réservation et recevoir un remboursement complet du prix payé par cette Passagère. Ce remboursement n'inclut pas les primes d'assurance versées, qui ne sont en aucun cas remboursables.

Les nourrissons de moins de deux ans sont autorisés à bord, sauf pour les Croisières de onze (11) nuits ou plus, pour lesquelles tous les Passagers doivent être âgés d'au moins deux (2) ans au moment de l'embarquement.

Aucun animal de compagnie ou autre animal n'est autorisé à bord du navire à aucun moment, sauf certains animaux d'assistance nécessaires à un Passager en situation de handicap. Les animaux de soutien émotionnel ne sont pas autorisés sur les navires du Transporteur. Les animaux d'assistance nécessitent une notification écrite au Transporteur au moment de la Réservation et l'approbation écrite du Transporteur. Le Passager accepte d'assumer la responsabilité, de rembourser et/ou d'indemniser le Transporteur pour toute perte, dommage ou dépense en lien avec la présence de tout animal d'assistance à bord du navire du Transporteur. Le Passager accepte également de déterminer et de satisfaire à toute exigence documentaire ou autre liée à l'animal. Les animaux d'assistance ne disposant pas de la documentation adéquate ou ne satisfaisant pas aux exigences de chaque port d'escale seront refusés à l'embarquement, et ni la Compagnie ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables de toute perte, dépense, remboursement ou compensation envers le Passager dans ce cas.

Si le Transporteur, le Commandant ou le médecin du bord estime qu'un Passager n'est, pour quelque raison que ce soit, pas apte à voyager, susceptible de mettre en danger sa santé ou celle des autres, susceptible de se voir refuser le droit de débarquer dans un port, ou encore de rendre le Transporteur responsable de son entretien, de son soutien ou de son rapatriement, alors le Commandant aura le droit de refuser l'embarquement du Passager dans tout port, de le débarquer dans tout port, ou de le transférer dans une autre couchette ou cabine. Le médecin de bord aura le droit d'administrer les premiers soins, tout médicament, toute thérapie ou traitement médical, et/ou d'admettre et/ou de confiner le Passager à l'infirmerie du navire ou dans toute installation similaire, ou dans sa cabine, si une telle mesure est jugée nécessaire par le médecin du bord et approuvée par le Commandant. Le refus du Passager de coopérer à un tel traitement ou confinement pourra entraîner son débarquement dans tout port, si nécessaire avec l'intervention des autorités locales ou autres autorités compétentes, et ni la Compagnie ni le Transporteur ne sauraient être tenus responsables de toute perte, dépense, remboursement ou compensation en cas de confinement ou de débarquement conformément aux dispositions du présent article.

7. PASSAGERS EN SITUATION DE HANDICAP ET PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

- 7.1 La priorité de la société et du transporteur est toujours le confort et la sécurité de leurs passagers et, à cette fin, il est demandé au passager, au moment de sa réservation, de fournir autant de détails que possible sur les questions décrites cidessous afin que la société et le transporteur puissent examiner leur obligation de transporter le passager d'une manière sécuritaire ou réaliste sur le plan opérationnel en tenant compte de tout enjeu relatif à la conception du navire ou aux infrastructures et équipements portuaires, y compris les terminaux portuaires, qui pourrait rendre impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport du passager, ce qui pourrait avoir une incidence sur la sécurité et le confort des passagers.
- 7.2 Au moment de sa réservation, il est demandé au passager de fournir tous les détails s'il :
- a) Est malade, infirme ou en situation de handicap ou sa mobilité est réduite;
 - b) A besoin d'une cabine spécialement adaptée à une personne en situation de handicap, puisque le nombre de ces cabines est limité et que la société souhaite, dans la mesure du possible, accueillir le passager de manière qu'il soit confortable et en sécurité pendant la durée de la croisière;
 - c) A des besoins particuliers en matière d'assignation de place assise;
 - d) Doit apporter de l'équipement médical à bord;
 - e) Doit être accompagné d'un chien d'assistance reconnu à bord du navire (veuillez noter que les chiens d'assistance sont soumis aux réglementations nationales).
- 7.3 Lorsque la société ou le transporteur considèrent que cela est strictement nécessaire pour la sécurité et le confort du passager et, pour que le passager puisse profiter pleinement de la croisière, ils peuvent exiger qu'un passager en situation de handicap ou un passager à mobilité réduite soit accompagné par une autre personne capable de fournir l'assistance requise au passager en situation de handicap ou à mobilité réduite. Cette exigence sera entièrement fondée sur l'évaluation par la société ou le transporteur des besoins du passager pour des questions de sécurité et peut varier d'un navire à l'autre ou d'un itinéraire à l'autre. Les passagers en fauteuil roulant sont priés de fournir leur propre fauteuil pliable de taille standard pendant la durée du forfait vacances et la société ou le transporteur peuvent demander qu'ils soient accompagnés d'un passager capable de les aider.
- 7.4 Si le passager souffre d'un problème de santé, d'une mobilité réduite ou d'un handicap en particulier nécessitant des soins personnels ou une surveillance, ces soins personnels ou cette surveillance doivent être organisés par le passager et à ses frais. Le personnel du navire n'est pas en mesure d'offrir des services de répit ni une surveillance ou des soins personnels individualisés, ni toute autre forme de soins pour des problèmes physiques, psychiatriques ou autres.
- 7.5 Après avoir rigoureusement évalué les exigences et les besoins particuliers d'un passager, si la société ou le transporteur concluent que le passager ne peut, pour des raisons de sécurité, être transporté de manière sécuritaire et conforme aux exigences de sécurité applicables, la société peut refuser d'accepter une réservation ou l'embarquement d'un passager en situation de handicap ou à mobilité réduite.

- 7.6 Pour des raisons de sécurité, la société se réserve le droit de refuser de transporter un passager qui n'a pas notifié de manière adéquate à la société ses handicaps ou ses besoins d'assistance afin que la société ou le transporteur puissent évaluer de manière éclairée si ce passager peut être transporté de manière sécuritaire et réaliste du point de vue opérationnel. Si le passager est en désaccord avec une décision de la société en vertu des paragraphes 7.5 et 7.6 des présentes conditions générales de réservation, le passager doit déposer une plainte écrite auprès de la société étayée par tous les documents justificatifs.
- 7.7 Pour des raisons de sécurité, la société se réserve le droit de refuser de transporter un passager qui, de l'avis de la société ou du transporteur, est inapte à voyager ou dont l'état peut constituer un danger pour lui-même ou pour les autres passagers présents durant la croisière.
- 7.8 Pour la sécurité et le confort du passager, si ce passager se rend compte, entre la date de réservation du forfait vacances et la date de début du forfait vacances, qu'il aura besoin d'une attention ou d'une assistance particulière comme indiqué ci-dessus, il est demandé au passager d'en informer immédiatement la société et le transporteur afin qu'ils puissent évaluer de manière éclairée si le passager peut ou non être transporté de manière sécuritaire et réaliste sur le plan opérationnel.
- 7.9 Les passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite peuvent ne pas être en mesure de descendre à terre dans les ports où les navires n'accostent pas à quai. Une liste de ces ports est fournie sur demande écrite.
- 7.10 Dans certains ports, il est nécessaire de jeter l'ancre au large plutôt que d'accoster un quai. Lorsque c'est le cas, le transporteur utilisera une annexe pour amener les passagers à terre. Une annexe est une petite embarcation qui pourrait ne pas convenir aux personnes en situation de handicap, à mobilité réduite ou ayant des problèmes d'équilibre. Lors de l'utilisation d'une annexe, la sécurité est la priorité absolue. Il est important que les passagers soient en mesure d'utiliser l'annexe en toute sécurité. Les passagers peuvent être amenés à descendre sur une plateforme ou un ponton et à monter à bord de l'annexe. Il peut y avoir des marches pour monter et descendre et les passagers peuvent avoir besoin d'enjamber un espace entre la plateforme et l'annexe (qui peut être d'environ 45 cm [1,5 pi]). Selon les conditions météorologiques, la marée et les conditions en mer, il peut y avoir du mouvement qui peut changer au cours de la journée. Les passagers doivent être suffisamment en forme et mobiles pour accéder à l'annexe et en débarquer. Si les passagers ont une mobilité réduite ou utilisent une aide à la mobilité telle qu'une canne, ils doivent considérer attentivement leur capacité à embarquer en toute sécurité à bord de l'annexe avant de descendre sur la plateforme. Les passagers doivent prendre en considération l'utilisation de marches, la possibilité d'un espace et d'une différence de hauteur entre la plateforme et l'annexe, et le risque de mouvement soudain de l'annexe au moment de prendre leur décision. Les fauteuils roulants et les fauteuils roulants motorisés ne seront pas transportés par l'équipage à bord de l'annexe. Tous les passagers doivent être suffisamment autonomes et mobiles pour utiliser l'annexe.

Au bout du compte, s'il existe un doute quant à la sécurité d'un passager, le capitaine ou l'un de ses officiers peuvent refuser le transport par annexe.

Tous les passagers doivent faire très attention lorsqu'ils montent et descendent de l'annexe. Des membres de l'équipage seront présents pour les guider et les stabiliser lors de l'embarquement et du débarquement, mais ils ne peuvent pas les soutenir, les soulever ou les transporter. Les mêmes précautions s'appliquent lorsque les passagers débarquent de l'annexe dans le port.

8. QUESTIONNAIRE DE SANTÉ PUBLIQUE

8.1 La société ou le transporteur, ou les autorités sanitaires de tout port peuvent exiger des passagers qu'ils répondent à un questionnaire de santé publique en leur nom propre. En plus des mesures de santé et de sécurité pouvant être adoptées par la société, le passager doit fournir des informations exactes concernant les symptômes de toute maladie, y compris, mais sans s'y limiter, les maladies gastro-intestinales, le H1N1 et la COVID-19. Le transporteur peut refuser l'embarquement à un passager qu'il considère, à sa seule discrétion, comme présentant des symptômes d'une maladie quelconque, qu'elle soit virale ou bactérienne, y compris, mais s'en s'y limiter, le norovirus, le H1N1 et la COVID-19. Le refus d'un passager de répondre au questionnaire peut entraîner un refus d'embarquement.

8.2 Si un passager tombe malade pendant la croisière, qu'il s'agisse d'une maladie virale ou bactérienne, le médecin du navire peut lui demander de rester dans sa cabine pour des raisons de sécurité.

9. ALLERGIES ALIMENTAIRES

9.1 Il est rappelé aux passagers que certains aliments peuvent provoquer une réaction allergique chez certaines personnes en raison d'une intolérance à certains ingrédients. Si un passager a des allergies ou une intolérance connues à un aliment, il est tenu d'en informer la société au moment de sa réservation (en remplissant dûment un formulaire précis) et de le signaler au maître d'hôtel dès que possible après l'embarquement.

9.2 Il est de la responsabilité du passager de s'assurer qu'il évite activement tout aliment auquel il est allergique. La société prendra toutes les précautions raisonnables si elle est informée par écrit d'un aliment ou d'un ingrédient précis auquel le passager a une réaction allergique et aidera le passager, dans la limite du possible, à éviter cet aliment ou cet ingrédient si le passager l'en informe conformément au paragraphe 9.1. Sans information, ni la société ni le transporteur ne seront tenus responsables de la préparation de repas particuliers pour le passager ou de tout autre repas préparé consommé par le passager. En cas d'allergies ou d'intolérances multiples, même si le passager a informé la société ou le transporteur conformément aux présentes, ces derniers pourraient ne pas être en mesure d'éviter le risque de contamination croisée lors de la préparation des aliments et, par conséquent, ni la société ni le transporteur ne seront tenus responsables si une telle contamination se produit.

10. ASSISTANCE MÉDICALE

10.1 Il est fortement recommandé aux passagers de souscrire une assurance maladie de voyage complète couvrant les frais et dépenses de traitement médical et de rapatriement.

10.2 Conformément aux exigences de l'État du pavillon, il y a à bord un médecin qualifié et un centre médical doté seulement du nécessaire pour donner les premiers soins et traiter les problèmes de santé mineurs. Le passager reconnaît et accepte au moment de la réservation que le centre médical n'est pas équipé comme un hôpital terrestre et que le médecin n'est pas un spécialiste. Par conséquent, ni la société, ni le transporteur, ni le médecin ne seront tenus responsables envers le passager en cas d'incapacité à traiter tout problème de santé.

10.3 Bien qu'il y ait un médecin qualifié à bord du navire, le passager reconnaît qu'il est de son obligation et de sa responsabilité de demander une assistance médicale si nécessaire pendant la croisière et qu'il sera responsable d'assumer les frais des services médicaux à bord.

10.4 En cas de maladie ou d'accident, un passager peut être débarqué à terre par le transporteur ou le capitaine du navire pour recevoir un traitement médical. Ni le transporteur ni la société ne font de déclaration ou n'acceptent de responsabilité quant à la qualité des installations ou des traitements médicaux offerts dans tout port d'escale ou à l'endroit où le passager est débarqué. Les installations et normes médicales varient d'un port à l'autre. Ni la société ni le transporteur ne font de déclaration ou ne donnent de garantie quant aux normes de traitement médical à terre.

10.5 L'avis professionnel du médecin quant à l'aptitude d'un passager à monter à bord du navire ou à poursuivre la croisière est définitif et contraignant pour ce passager.

10.6 Il est recommandé de demander un avis médical avant la réservation pour les enfants âgés de moins de 12 mois. Pour éviter tout doute, les dispositions du paragraphe 6 et l'exigence d'aptitude à voyager s'appliquent à tous les passagers, y compris les enfants en bas âge.

11. ÉQUIPEMENT MÉDICAL

11.1 Il est important que les passagers communiquent avec le fabricant ou le fournisseur pour s'assurer que tout équipement médical qu'ils ont l'intention d'apporter à bord peut y être utilisé de manière sécuritaire. Les passagers sont responsables d'organiser la livraison de tout équipement médical aux quais avant le départ et d'informer la société avant la réservation s'ils ont besoin d'avoir de l'équipement médical à bord afin que la société et le transporteur puissent s'assurer que l'équipement médical peut être transporté de manière sécuritaire.

11.2 Les passagers doivent s'assurer que tous les équipements médicaux fonctionnent bien et prévoir suffisamment d'équipements et de fournitures pour la durée du voyage. Le navire ne transporte aucun produit de remplacement et l'accès aux soins et aux

équipements à terre peut être difficile et coûteux. Les passagers doivent être en mesure de faire fonctionner tous les équipements.

12. ANNULATION DEMANDÉE PAR LE PASSAGER

Le passager ou son agent de voyages doivent demander par écrit à la société (lettre recommandée, courriel ou télécopie) d'annuler une réservation. Tous les billets émis et la facture de confirmation doivent être retournés avec la demande d'annulation. Pour couvrir les pertes estimées découlant d'une annulation, la société prélèvera des frais d'annulation conformément à ce qui suit.

Croisière de 4 nuits ou moins***		Croisière de 5 à 14 nuits***		Croisière de 15 nuits ou plus***	
Avant le départ	Pénalité	Avant le départ	Pénalité	Avant le départ	Pénalité
74 à 51 jours	Acompte non remboursable	89 à 61 jours	Acompte non remboursable	109 à 61 jours	Acompte non remboursable
50 à 31 jours	Pénalité de 50 %	60 à 46 jours	Pénalité de 50 %	60 à 46 jours	Pénalité de 50 %
30 à 16 jours	Pénalité de 75 %	45 à 16 jours	Pénalité de 75 %	45 à 16 jours	Pénalité de 75 %
15 à 0 jours	Pénalité de 100 %	15 à 0 jours	Pénalité de 100 %	15 à 0 jours	Pénalité de 100 %

MSC Yacht Club			
Croisière de 4 nuits ou moins ***		Croisière de 5 nuits ou plus ***	
Avant le départ	Pénalité	Avant le départ	Pénalité
51 jours ou plus	Acompte non remboursable	61 jours ou plus	Acompte non remboursable
50 à 31 jours	Pénalité de 50 %	60 à 46 jours	Pénalité de 50 %
30 à 16 jours	Pénalité de 75 %	45 à 16 jours	Pénalité de 75 %
15 à 0 jours	Pénalité de 100 %	15 à 0 jours	Pénalité de 100 %
Croisière World Cruise 2025			
60 jours ou plus avant le départ		Pénalité de 15 %*	
59 à 10 jours ou plus avant le départ		Pénalité de 75 %	
9 à 0 ** jours ou plus avant le départ		Pénalité de 100 %	

Croisière World Cruise 2026,2027	
90 jours ou plus avant le départ	Pénalité de 15 %*
89 - 10 jours avant le départ	Pénalité de 75 %
9 à 0 ** jours ou plus avant le départ	Pénalité de 100 %

--	--

* Ou perte d'acompte, selon le montant plus élevé.

** Le fait qu'un passager ne se présente pas au départ ou qu'il débarque du navire avant la fin du voyage (bris du forfait de croisière) sera considéré comme étant une annulation faite le jour du départ et entraînera des frais d'annulation de 100 %. *** Excluant les croisières Tour du monde.

Les frais d'annulation sont calculés sur le prix total (excluant les taxes) qui comprend le prix de la croisière, les suppléments aériens, les forfaits hôteliers et tout autre service supplémentaire organisé par l'intermédiaire de MSC Croisières S.A. ou de MSC Croisières Canada. Prenez note qu'en cas d'annulation, les hôtels appliquent leurs propres politiques et frais.

En cas d'annulation partielle de la réservation, c'est-à-dire lorsqu'un ou plusieurs passagers annulent leur forfait croisière, laissant un passager occuper la cabine après l'annulation du ou des autres passagers, le passager restant occupant la cabine pour un usage individuel se verra appliquer un supplément de 100 % pour personne seule.

Il peut être possible pour ce passager de soumettre une demande d'indemnité pour ces frais d'annulation à son fournisseur d'assurance de voyage, sous réserve des franchises applicables. Le passager est responsable de soumettre une telle demande selon les conditions de sa police d'assurance. En cas d'annulation, ni le transporteur ni la société ne pourront être tenus responsables au titre de la police d'assurance de voyage.

La société peut, à sa seule discrétion, renoncer aux frais mentionnés dans ce paragraphe 12 si, de son avis, l'annulation est due à des circonstances de force majeure survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de cette destination et ayant une incidence importante sur le forfait croisière ou sur le transport de passagers vers la destination.

De temps à autre, la société peut offrir un tarif réduit avec un acompte non remboursable. Cet acompte n'est pas soumis à la politique d'annulation susmentionnée et prend effet immédiatement lors de la transaction.

Aucun remboursement ne sera effectué si un passager, volontairement ou involontairement, ne se présente pas à sa croisière, se voit refuser l'embarquement pour quelque raison que ce soit, y compris le fait de ne pas fournir les documents de voyage, le passeport ou le visa requis, met fin à sa croisière avant la date de débarquement prévue, ou est débarqué conformément au paragraphe 7 ou 18. Les contrats de croisière ne sont pas transférables.

13. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE PASSAGER

Des frais de changement de nom de 50 \$ par changement de nom s'appliqueront pour tout changement de nom effectué à partir du moment où la période de pénalité de

réserve commence, comme indiqué dans le tableau d'annulation ci-dessus, et ce, jusqu'à sept jours avant le départ. Pour que le changement de nom ne soit pas considéré comme une annulation, le nom d'un passager original doit demeurer dans la réservation. Si aucun passager original ne reste dans la réservation, cette modification sera considérée comme une annulation et sera soumise aux frais d'annulation susmentionnés.

Pour les réservations avec l'ambiance Bella, des frais de modification de la date de départ de 50 \$ par personne s'appliqueront pour toute modification de la date de départ à partir du moment où la période de pénalité de réservation commence, comme indiqué dans le tableau d'annulation ci-dessus, jusqu'à 30 jours avant le départ. La nouvelle date de départ doit se situer dans les 90 jours suivant la date de départ initiale. Toute modification de date à plus de 90 jours de la date de départ initiale est considérée comme une annulation et est soumise aux frais d'annulation susmentionnés. Toute modification effectuée moins de 30 jours avant le départ est considérée comme une annulation et est soumise aux frais d'annulation susmentionnés.

Pour les réservations avec les ambiances Fantastica, Aurea ou Yacht Club, une seule modification de date de départ peut être effectuée sans frais à partir du moment où la période de pénalité de réservation commence, comme indiqué dans le tableau d'annulation ci-dessus, jusqu'à 30 jours avant le départ. Toute modification ultérieure de la date de départ entraînera des frais de 50 \$ par personne. La nouvelle date de départ doit se situer dans les 90 jours suivant la date de départ initiale. Toute modification de date à plus de 90 jours de la date de départ initiale est considérée comme une annulation et est soumise aux frais d'annulation susmentionnés. Toute modification effectuée moins de 30 jours avant le départ est considérée comme une annulation et est soumise aux frais d'annulation susmentionnés.

Pour les réservations de croisière Tour du monde, toute modification de date doit correspondre à la date d'une autre croisière Tour du monde et, dans un tel cas, des frais s'élevant à 15 % du prix du forfait croisière payé par le passager seront imposés. Toute modification de date de départ dans les 30 jours avant le départ est considérée comme une annulation et est soumise aux frais d'annulation susmentionnés.

Si le prix du nouveau forfait croisière est supérieur à celui du forfait croisière original, il est entendu qu'en plus des frais d'administration susmentionnés, le passager est responsable d'assumer la différence de prix ainsi que les frais liés de toute prime d'assurance. En revanche, si le prix du nouveau forfait croisière est inférieur à celui du forfait croisière original, aucun remboursement ne sera versé au passager.

MSC Croisières Canada recommande à chaque passager de souscrire une assurance adéquate qui lui offre une protection appropriée en cas d'annulation de la croisière, d'assistance médicale et de frais médicaux, et de perte des bagages ou de dommages aux bagages.

14. MODIFICATIONS DE LA RÉSERVATION EFFECTUÉES PAR LA SOCIÉTÉ

14.1 Les dispositions relatives à une croisière sont prises plusieurs mois à l'avance par la société. Très occasionnellement, il peut s'avérer nécessaire de les modifier. Par conséquent, la société se réserve expressément le droit de modifier les dispositions de la croisière ou du forfait vacances, si de tels changements s'avèrent nécessaires ou souhaitables pour des raisons opérationnelles, commerciales ou de sécurité.

14.2 En cas de modification importante d'une condition essentielle du contrat, la société informera par écrit le passager ou son agent de vente de cette modification dès que cela sera raisonnablement possible.

Le passager pourra alors choisir de :

- a) Accepter la modification;
- b) Réserver un autre forfait vacances de qualité équivalente ou supérieure proposé dans la brochure de la société ou sur son site Web officiel, selon les disponibilités;
- c) Réserver un autre forfait vacances de qualité inférieure proposé dans la brochure de la société ou sur son site Web officiel, selon les disponibilités, avec un remboursement de la différence de prix;
- d) Annuler et obtenir un remboursement complet de toutes les sommes versées.

14.3 L'avis de modification précisera un délai de réponse raisonnable dans lequel le passager devra communiquer sa décision à la société. L'avis précisera aussi que, si le passager ne répond pas dans le délai imparti, les modifications seront considérées comme ayant été acceptées.

14.4 Après une croisière ou un forfait vacances, s'il est impossible d'assurer le retour du passager à son point de départ comme convenu dans le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, la société assumera le coût de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une période n'excédant pas trois nuits par voyageur. Lorsque des périodes plus longues sont prévues par la législation européenne applicable sur les droits des passagers pour le moyen de transport concerné pour le retour du voyageur, ces périodes s'appliqueront.

14.5 La société a le droit d'attribuer une autre cabine au passager, à condition qu'elle présente des caractéristiques semblables. En cas de modification d'hébergement pour une cabine moins chère, les passagers concernés par cette modification auront droit au remboursement de la différence de prix, selon les tarifs en vigueur.

15. ANNULATION PAR LA SOCIÉTÉ

La Société se réserve le droit d'annuler un Forfait Croisière à tout moment et pour quelque raison que ce soit en adressant une notification écrite au Passager. Dans ce cas, la Société offrira au Passager le choix entre (a) le remboursement intégral de toutes les sommes versées

; (b) la réservation d'un autre Forfait Croisière dans la brochure de la Société et/ou sur le site Internet officiel de qualité équivalente sans frais supplémentaires, si disponible ; ou (c) la réservation d'un autre Forfait Croisière dans la brochure de la Société et/ou sur le site Internet officiel de qualité inférieure, si disponible, avec le remboursement de la différence de prix. En aucun cas, la Société ou le Transporteur ne pourront être tenus responsables des dommages indirects ou autres dommages résultant d'une telle annulation.

La Société se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute nouvelle réservation effectuée par ou au nom d'anciens passagers qui, au cours d'un forfait de croisière précédent (a) se sont comportés d'une manière dangereuse pour eux-mêmes, les autres passagers et/ou les membres de l'équipage ; (b) ont endommagé et/ou mis en danger les actifs de la Société ; (c) n'ont pas réglé les dettes impayées dues à la Société ; (d) ont violé les conditions générales de réservation ou les conditions de transport ; ou (e) pour toute autre raison à la seule discrétion de la Société.

16. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

16.1 Sous réserve des paragraphes 16.3 à 16,8, la société accepte la responsabilité en cas de décès, de blessure ou de maladie causés par des actes de négligence ou des omissions de sa part et de la part de toute personne qui fournit des services faisant partie du forfait vacances. La responsabilité de la société est limitée, le cas échéant, par les conventions mentionnées aux paragraphes 16.4 à 16,14 inclusivement. La responsabilité de la société envers le passager est aussi régie par les conventions internationales mentionnées ci-après (voir paragraphes 16.4 à 16,14) qui prévoient des limitations de responsabilité du transporteur. La société n'est pas responsable de toute mauvaise exécution ou inexécution qui est :

- a) Entièrement imputable à la faute du passager;
- b) Un acte ou une omission imprévisibles ou inévitables d'un tiers sans lien avec la fourniture d'un service devant être fourni en vertu du contrat;
- c) Une circonstance inhabituelle ou imprévisible, hors du contrôle de la société ou de toute personne fournissant des services faisant partie du forfait vacances dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même en faisant preuve de toute la diligence requise, y compris (mais sans s'y limiter) des circonstances extraordinaires et inévitables;
- d) Un événement que la société ou toute personne qui fournit des services faisant partie du forfait vacances ne pouvaient pas, même en faisant preuve de toute la diligence requise, prévoir ou anticiper.

16.2 Pour les demandes d'indemnité qui ne concernent pas des dommages corporels, un décès ou une maladie ou qui ne font pas l'objet des conventions visées aux paragraphes 16.4 à 16,14 inclusivement, la responsabilité de la société pour mauvaise exécution du contrat sera limitée à un maximum de trois fois le prix payé par le passager concerné pour le forfait vacances (à l'exception des primes d'assurance et des frais de modification).

- 16.3 Tous les transports (par voie terrestre, aérienne et maritime) sont soumis aux conditions de transport du transporteur concerné. Celles-ci peuvent limiter ou exclure la responsabilité. Elles sont expressément intégrées aux présentes conditions générales de réservation et sont réputées être expressément acceptées par le passager au moment de la réservation. Des copies de ces conditions générales sont disponibles sur demande auprès de la société.
- 16.4 Le transport aérien des passagers et de leurs bagages est régi par diverses conventions internationales (« les conventions internationales du transport aérien »), y compris la Convention de Varsovie de 1929 (telle qu'amendée par le Protocole de La Haye de 1955 ou le Protocole de Montréal de 1999 ou autrement) ou la Convention de Montréal de 1999. Dans la mesure où la société peut être responsable en tant que transporteur aérien non effectif envers les passagers en ce qui concerne le transport aérien, les conditions des conventions internationales de transport aérien (y compris tout amendement subséquent et toute nouvelle convention qui pourrait être applicable à un contrat de croisière entre la société et un passager) sont expressément intégrées aux présentes conditions générales de réservation et aux conditions de transport. Les conventions internationales de transport aérien fixent les limitations de responsabilité du transporteur en cas de décès et de dommages corporels, de perte de bagages ou de dommages aux bagages et de retard. Toute responsabilité de la société envers le passager découlant d'un transport aérien est soumise aux limitations de responsabilité prévues par lesdites conventions. Des copies de ces conventions sont disponibles sur demande.
- 16.5 Dans la mesure où la société peut être tenue responsable envers un passager en ce qui concerne les demandes d'indemnité résultant d'un transport aérien, terrestre ou maritime, la société bénéficiera de tous les droits, défenses, immunités et limitations dont disposent, respectivement, le transporteur effectif (y compris ses propres conditions de transport) et de ceux octroyés en vertu de tous les règlements ou de toutes les conventions applicables, comme la Convention d'Athènes et la Convention de Montréal, et rien dans les présentes conditions générales de réservation ni dans les conditions de transport ne pourra être considéré comme une renonciation à ces droits. Si une condition, un paragraphe ou une disposition devient invalide ou est jugé invalide, les autres conditions, paragraphes et dispositions seront considérés comme dissociables et resteront en vigueur.
- 16.6 La responsabilité (le cas échéant) de la société et du transporteur pour les dommages subis en raison du décès ou de blessures corporelles du passager, ou de la perte de bagages, ou des dommages aux bagages sera déterminée conformément aux dispositions suivantes :
- 16.7 En ce qui concerne le transport maritime, le règlement 392/2009 de l'UE concernant les droits des passagers voyageant par mer en cas d'accident (règlement 392/2009 de l'UE) s'appliquera au transport maritime international lorsque le port d'embarquement ou de débarquement est situé au sein de l'UE ou lorsque le navire bat pavillon d'un pays de l'UE, ou lorsque le contrat de transport est conclu au sein de l'UE.

Une copie du règlement 392/2009 de l'UE est disponible sur demande et peut être téléchargée depuis Internet à l'adresse suivante :

<https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:131:0024:0046:FR:PDF#>

[:~:text=Responsabilit%C3%A9%20du%20transporteur&text=En%20cas%20de%20opr%C3%A9judice%20r%C3%A9sultant,%C3%A0%20la%20n%C3%A9gligence%20du%20transporteur](https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:131:0024:0046:FR:PDF#&text=Responsabilit%C3%A9%20du%20transporteur&text=En%20cas%20de%20opr%C3%A9judice%20r%C3%A9sultant,%C3%A0%20la%20n%C3%A9gligence%20du%20transporteur). Un résumé du règlement 392/2009 de l'UE est disponible au : https://transport.ec.europa.eu/index_fr

Lorsque le navire est utilisé comme hébergement flottant, les dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 et les limites qui y sont prévues s'appliqueront et seront expressément intégrées aux présentes conditions générales de réservation, y compris toute demande d'indemnité pour perte de bagages, dommages aux bagages, décès ou dommages corporels.

16.8 L'étendue des dommages que la société et le transporteur peuvent être tenus de payer en cas de décès ou de dommages corporels, ou de perte de bagages, ou de dommages aux bagages est limitée et ne pourra en aucun cas dépasser les limites de responsabilité établies dans le règlement 392/2009 de l'UE ou, le cas échéant, dans la Convention d'Athènes de 1974.

16.9 La responsabilité de la société et du transporteur en cas de décès, de dommages corporels ou de maladie du passager ne dépassera pas 46 666 droits de tirage spéciaux (DTS) tel qu'il est prévu et défini dans la Convention d'Athènes de 1974 ou, le cas échéant, la somme maximale de 400 000 DTS conformément au règlement 392/2009 de l'UE ou à la Convention d'Athènes de 2002 et, en cas de responsabilité pour guerre et terrorisme, de 250 000 DTS en vertu du règlement 392/2009 de l'UE ou de la Convention d'Athènes de 2002.

La responsabilité de la société et du transporteur pour perte de bagages ou dommages aux bagages ou autres biens du passager ne doit pas dépasser 833 DTS par passager en vertu de la Convention d'Athènes de 1974 ou 2250 DTS lorsque le règlement 392/2009 de l'UE ou la Convention d'Athènes de 2002 s'applique.

Il est convenu que cette responsabilité de la société et du transporteur sera soumise aux franchises applicables par passager, cette somme devant être déduite de la perte des bagages ou des dommages aux bagages ou autres biens.

Le passager comprend que le taux de change du DTS fluctue quotidiennement et peut être obtenu auprès d'une banque ou sur Internet. La valeur d'un DTS peut être calculée en visitant le http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx.

16.10 En vertu de la Convention d'Athènes de 1974 et, le cas échéant, de la Convention d'Athènes de 2002 ou du règlement 392/2009 de l'UE, il est présumé que le transporteur a livré les bagages au passager, à moins que le passager ne donne un avis écrit dans les délais suivants :

- a) Dans le cas de dommages apparents, avant ou au moment du débarquement ou de la restitution;
 - b) Dans le cas de dommages non apparents ou de perte de bagages, dans les 15 jours du débarquement ou de la livraison ou de la date à laquelle cette livraison aurait dû avoir lieu.
- 16.11 Si le transport prévu par le présent contrat n'est pas un « transport international » au sens de l'article 2 du règlement 392/2009 de l'UE ou si le navire est utilisé comme un hôtel flottant ou un transport national par mer au Royaume-Uni, les dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 s'appliqueront au présent contrat et seront réputées y être intégrées avec les adaptations nécessaires.
- 16.12 La société n'est pas responsable de la perte ou des dommages aux objets de valeur tels que des sommes d'argent, des titres négociables, des objets en métal précieux, des bijoux, des objets d'art, des appareils photo, des ordinateurs, des équipements électroniques ou tout autre objet de valeur, à moins qu'ils n'aient été déposés auprès du transporteur pour être conservés, qu'une limite supérieure n'ait été convenue expressément par écrit au moment du dépôt et qu'un supplément n'ait été payé par le passager pour la protection de la valeur déclarée. L'utilisation du coffre-fort du navire ne constitue pas un dépôt auprès du navire. En cas de responsabilité pour la perte d'objets ou des dommages aux objets de valeur déposés auprès du navire, cette responsabilité est limitée à 1200 DTS en vertu de la Convention d'Athènes de 1974 ou à 3375 DTS lorsque le règlement 392/2009 de l'UE ou la Convention d'Athènes de 2002 s'applique.
- 16.13 La société et le transporteur bénéficieront pleinement de toutes les lois applicables prévoyant une limitation ou une exonération de responsabilité (y compris, mais sans s'y limiter, la loi ou les lois de l'État du pavillon du navire en matière de limite globale sur les dommages-intérêts exigibles du transporteur). Aucune disposition des présentes conditions générales de réservation n'est destinée à limiter ou à priver la société et le transporteur de toute limitation ou exonération de responsabilité légale ou autre. Les préposés ou mandataires de la société et du transporteur profiteront pleinement de toutes ces dispositions relatives à la limitation de responsabilité.
- 16.14 Sans préjudice des dispositions des paragraphes 16.7 à 16,13, si une plainte est déposée contre la société et le transporteur dans un territoire où les exemptions et limitations applicables intégrées aux présentes conditions générales de réservation sont considérées comme étant inapplicables sur le plan légal, la société et le transporteur ne seront pas responsables du décès ou de blessures, maladies, dommages, retards ou autres pertes ou préjudices subis par toute personne ou tout bien découlant d'une cause de quelque nature que ce soit dont il n'a pas été démontré qu'elle a été causée par la négligence ou la faute de la société et du transporteur.
- 16.15 Nonobstant toute disposition contraire figurant ailleurs dans les présentes conditions générales de réservation, la société ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une perte ou d'une perte anticipée de bénéfices, de revenus, d'utilisation ou de contrat ou de toute autre possibilité ni de toute autre perte ou de tout autre dommage indirect de nature similaire.

- 16.16 La responsabilité de la société est exclue pour les demandes d'indemnité découlant de pertes ou de dommages causés directement ou indirectement par des circonstances qui empêchent l'exécution ou la prompte exécution du contrat pour les raisons suivantes : guerre ou menace de guerre, émeute, grève civile, conflit de travail, qu'il soit le fait d'employés de la société ou d'autres personnes, activité terroriste ou menace d'activité terroriste, panne de l'alimentation électrique, risques sanitaires ou d'épidémies, catastrophe naturelle ou nucléaire, incendie ou conditions météorologiques défavorables ou état de la mer défavorable, suicide ou tentative de suicide du passager ou exposition délibérée du passager à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver une vie humaine) ou conséquences de la participation à une activité inhabituelle et dangereuse et de toute autre circonstance de quelque nature que ce soit hors du contrôle de la société.
- 16.17 Lorsque la société est légalement responsable de la perte de biens ou de dommages aux biens autrement qu'en vertu des conventions d'Athènes ou de Montréal, sa responsabilité ne pourra en aucun cas dépasser 500 € et la société ne sera en aucun cas responsable de l'argent ou des objets de valeur. Les passagers ne doivent pas mettre d'argent ou d'autres objets de valeur dans leurs bagages.
- 16.18 En aucun cas, la responsabilité de la société n'excédera celle d'un transporteur en vertu de ses conditions de transport ou des conventions applicables ou intégrées. Tout dommage payable par la société sera réduit proportionnellement à toute négligence contributive du passager.

17. ITINÉRAIRE ET DROIT DE MODIFICATION

17.1 La société se réserve le droit, à sa seule discrétion ou à celle du capitaine de tout navire (qui ne sera pas exercé de manière déraisonnable), de décider de dévier de l'itinéraire annoncé ou habituel, de retarder ou de devancer tout départ en mer, d'omettre ou de modifier les escales prévues, d'organiser un transport substantiellement équivalent par un autre navire, de remorquer ou d'être remorqué, ou d'assister d'autres navires, ou d'effectuer tout acte semblable qu'elle, à sa seule discrétion ou à celle du capitaine, jugera souhaitable ou nécessaire pour la sécurité des passagers, du navire et des membres de l'équipage. Dans de telles circonstances, ni la société ni le transporteur n'auront de responsabilité ni d'obligation envers les passagers.

18. RESPONSABILITÉS DU PASSAGER

- 18.1 Pendant qu'il est à bord, le passager doit suivre les consignes et les ordres du capitaine et des officiers. Le passager accepte et convient que le capitaine et les officiers ont le droit et l'autorité d'inspecter toute personne à bord, toute cabine, tout bagage et toute propriété pour des raisons de sûreté, de sécurité ou autres raisons légitimes.
- 18.2 Par les présentes, le passager accepte expressément de permettre une telle fouille.
- 18.3 Le passager doit avoir reçu tous les vaccins nécessaires avant la croisière et avoir en sa possession tous les billets, passeports, visas et cartes médicales valides ainsi que tout autre document nécessaire pour les escales et débarquements prévus.

- 18.4 Chaque passager garantit qu'il est physiquement et mentalement apte à entreprendre la croisière.
- 18.5 Le transporteur ou le capitaine peuvent refuser l'embarquement ou ordonner le débarquement d'un passager s'ils le jugent nécessaire pour la sûreté et la sécurité du passager, des autres passagers ou du navire ou si le comportement du passager qui, de l'avis raisonnable du capitaine, est susceptible de mettre en danger ou de nuire au confort et au plaisir des autres passagers à bord.
- 18.6 Aucun passager ne doit apporter d'animaux, quels qu'ils soient, à l'exception des chiens d'assistance reconnus, sous réserve du paragraphe 7.
- 18.7 La société ou le transporteur ne seront en aucun cas responsables envers tout passager en cas de violation ou de non-respect par tout passager des dispositions de ce paragraphe et tout passager devra indemniser le transporteur et la société pour toute perte ou tout dommage occasionné au transporteur ou à la société, ou à l'un de ses fournisseurs découlant de cette violation ou de ce non-respect.
- 18.8 Le comportement d'un passager ne doit pas nuire ni avoir d'incidence négative sur la sécurité, la tranquillité et le plaisir que procure la croisière aux autres passagers.
- 18.9 Il est strictement interdit aux passagers de transporter à bord d'un navire des armes à feu, des munitions, des explosifs ou des substances, marchandises ou articles inflammables, toxiques ou dangereux qui pourraient compromettre la sécurité des passagers et du navire.
- 18.10 Le passager est responsable de tout dommage subi par la société ou le transporteur, ou tout fournisseur de services faisant partie du forfait vacances en raison du nonrespect par le passager de ses obligations contractuelles. Plus particulièrement, le passager est responsable de tous les dommages causés au navire ou à son mobilier et à ses équipements, des blessures ou des pertes subies par d'autres passagers et tiers ainsi que de toutes les pénalités, amendes et dépenses attribuables au passager que la société, le transporteur ou le fournisseur pourraient être tenus de payer.
- 18.11 Les passagers ne sont pas autorisés à vendre à d'autres passagers ou à acheter d'autres passagers ou fournisseurs de voyages à bord du navire tout type de services commerciaux, y compris, mais sans s'y limiter, les excursions à terre qui ne sont pas officiellement proposées par la société ou ses contractants indépendants agréés.

19. VOLS

- 19.1 La compagnie n'est pas en mesure d'indiquer l'identité du transporteur aérien ou le type d'avion. Tous les vols seront effectués sur des services réguliers ou affrétés de transporteurs aériens reconnus. Toute annulation par le Passager, à quelque moment que ce soit, entraînera le paiement du prix du billet d'avion par le Passager, indépendamment des dispositions relatives à l'annulation de la Croisière. Si le passager

a acheté un billet d'avion dans le cadre de son forfait croisière, ce billet n'est pas remboursable.

- 19.2 Pour voyager à des dates autres que celles publiées dans la brochure de la société ou sur son site Web officiel, ou sur un transporteur particulier, ou selon un itinéraire précis, un tarif plus élevé peut être exigé auquel cas le passager en sera informé avant la réservation.
- 19.3 La société n'est pas le transporteur aérien ou un transporteur aérien effectif au sens du règlement 261/2004 de l'UE (le « règlement 261/2004 »). Les obligations d'indemnisation prévues par le règlement 261/2004 sont exclusivement celles du transporteur aérien ou du transporteur aérien effectif et toutes les demandes d'indemnité relatives à une annulation, à un retard ou à un refus d'embarquement dans le cadre d'un transport aérien doivent donc être adressées au transporteur aérien concerné.
- 19.4 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.
- 19.5 Lorsque le transport aérien est inclus dans le contrat, la société communiquera aux passagers les horaires des vols dans les documents du forfait vacances, et ce, en utilisant les données fournies par le transporteur aérien. Le passager doit s'assurer d'arriver à l'aéroport suffisamment tôt pour s'enregistrer et embarquer dans l'avion. Le passager doit noter que tous les équipements médicaux ne peuvent pas être transportés ou utilisés à bord d'un avion. Les passagers doivent donc se renseigner auprès de la compagnie aérienne avant le transport.
- 19.6 Si le contrat n'inclut pas les vols, le passager est responsable de se procurer directement auprès d'un transporteur aérien un billet d'avion valide, adéquat et à temps pour le déplacement vers le navire (et incluant les transferts locaux que le passager doit organiser), si cela est nécessaire. La société ne sera pas responsable de toute responsabilité relative aux vols ou aux transferts organisés par le passager.
- 19.7 La Société ne sera pas responsable des blessures corporelles, de la mort, des dommages matériels, de la perte économique, des désagréments ou des retards, des dommages indirects, ni des changements d'itinéraire ou d'hébergement subis par un Passager en raison d'actes ou d'omissions ou de comportements délictuels de la part de tout transporteur aérien direct ou supplémentaire, hôtel ou autres prestataires de services ou sous-traitants indépendants, de leurs employés, agents ou autres ne relevant pas du contrôle direct de la Société. La Société se réserve le droit de substituer des transporteurs aériens et de modifier les horaires sans préavis si les circonstances l'exigent. La Société se réserve également le droit d'ajouter ou de retirer une ville de départ ou d'arrivée aérienne à tout moment, mais tentera d'accommoder

les Passagers ayant effectué le paiement final. Les réservations aériennes ne sont pas garanties et sont soumises à la disponibilité et aux restrictions du transporteur aérien. Les Passagers ayant acheté un composant aérien par l'intermédiaire de la Société seront, le cas échéant, responsables de la réservation de leur propre hébergement hôtelier et devront prendre en charge les frais d'hôtel, taxes, portage et transport entre l'hôtel et l'aéroport/le port.

La Société s'efforce de satisfaire chaque Passager sur des vols qui assureront une arrivée en temps voulu et un embarquement à bord de leur navire. Dans le cas où des conditions météorologiques ou d'autres changements de vol retarderaient l'arrivée du Passager au navire, la Société, à ses propres frais, prendra des dispositions pour un vol alternatif et/ou un hébergement afin d'amener le Passager au port d'embarquement à temps pour embarquer sur le navire, ou au premier port d'escale sans violer la loi Jones. Si aucune option viable n'est disponible pour rejoindre le navire, le Passager se verra attribuer un crédit pour une croisière future à appliquer sur une croisière future. La Société se réserve le droit de modifier ou de changer, sans préavis, les arrangements de vol afin de respecter nos horaires de départ et/ou d'arrivée du navire, même si les billets ont déjà été émis. Le Passager sera informé des réaffectations de vol. Si le Passager choisit d'annuler ses arrangements de vol, il sera responsable des frais ou coûts supplémentaires résultant de l'annulation. La Société et le Transporteur ne seront en aucun cas responsables de toute perte ou dommage résultant du fait que le Passager ait manqué son vol et ne procéderont en aucun cas à un remboursement du prix du billet après vingt-quatre heures suivant la réservation et le paiement.

Politique d'annulation – BILLET D'AVION / VOLS :

Les billets d'avion ne sont pas remboursables après 24 heures, et le paiement complet est exigé au moment de la réservation. Nous vous recommandons vivement de vérifier, dans les 24 heures suivant la réservation, que toutes les informations liées au vol (par exemple : nom légal, date de naissance, horaires de départ) sont correctes. Dans le cas contraire, vous serez soumis aux politiques de la compagnie aérienne ainsi qu'aux frais de modification applicables pour toute correction future.

Veuillez noter que certaines promotions de MSC Croisières USA peuvent inclure une nouvelle exigence de **DÉPÔT NON REMBOURSABLE**. Ces promotions sont identifiées par la mention "NR" dans le nom de la promotion. Pour les réservations comportant un **DÉPÔT NON REMBOURSABLE**, une pénalité d'annulation de 100 % sera appliquée sur le montant du dépôt prélevé au moment de la réservation pour toute annulation et/ou modification effectuée au-delà des 24 heures suivant la réservation initiale.

20. PLAINTES

20.1 Pendant une croisière, tout passager ayant une plainte à formuler doit la porter dès que possible à l'attention du personnel de croisière à bord du navire. Si le personnel de croisière est incapable de résoudre le problème, toute plainte doit être soumise par

écrit à la société dans les 15 jours suivant la fin de la croisière. Le fait de ne pas signaler la plainte dans ce délai peut nuire à la capacité de la société à la traiter. Les plaintes relatives à toute autre partie d'un forfait vacances doivent être adressées rapidement à la société ou au fournisseur.

20.2 Les demandes d'indemnité pour perte de bagages ou dommages aux bagages ou autres biens doivent être soumises par écrit au transporteur avant ou au moment du débarquement ou, si la perte ou les dommages ne sont pas apparents, dans les 15 jours suivant la date du débarquement.

20.3 Les plaintes en vertu du règlement 1177/2010 de l'UE concernant l'accessibilité, l'annulation ou les retards doivent être adressées à la société dans les deux mois suivant la date de prestation du service. Le transporteur répondra dans un délai d'un mois pour indiquer si la plainte est fondée, a été rejetée ou est encore à l'étude. Une réponse définitive doit être fournie dans un délai de deux mois. Le passager doit fournir toute information complémentaire pouvant être exigée par la société pour traiter la plainte. Si le passager n'est pas satisfait de la réponse, il peut porter plainte auprès de l'organisme responsable de l'application du règlement concerné dans le pays d'embarquement.

21. PROTECTION DES CONSOMMATEURS

21.1 Pour des renseignements concernant les questions relatives à la protection des consommateurs pour les croisières réservées au Canada, veuillez consulter la section DROITS DES PASSAGERS au <https://www.msccruises.ca/fr/passenger-bill-ofrights>

Conformément aux exigences contraignantes de l'Organisme de réglementation du voyage de l'Ontario (TICO), la société détient tous les certificats d'exécution pertinents afin de protéger ses forfaits croisière dans le cas peu probable de l'insolvabilité de la société. Pour obtenir plus d'informations, visitez le site Web de TICO au <https://french.tico.ca/>.

22. PROTECTION DES DONNÉES

22.1 Pour obtenir des renseignements concernant les politiques de protection des renseignements personnels et des données, consultez la section sur la CONFIDENTIALITÉ sur le site Web au <https://www.msccruises.ca/fr/privacy>

23. MODIFICATION

23.1 Aucune modification des présentes conditions ne sera en vigueur, à moins qu'elle n'ait été faite par écrit et signée par la société.

24. POLITIQUE EN MATIÈRE D'USAGE DU TABAC

- 24.1 MSC Croisières respecte les besoins et les désirs de tous les passagers et nous avons soigneusement étudié la question de ceux qui fument et de ceux qui ne fument pas. Conformément aux normes internationales, il est possible de fumer librement dans des endroits réservés à cet effet sur le navire, ces derniers étant équipés d'un système d'extraction d'air adapté.
- 24.2 En principe, il est interdit de fumer dans les aires où de la nourriture est servie (buffets et restaurants), les centres médicaux, les garderies pour enfants, les couloirs ou les foyers d'ascenseurs, les espaces où les passagers se réunissent en groupes pour des exercices de sécurité, de débarquement ou de départ d'excursions, les toilettes publiques ou les bars situés près des aires où de la nourriture est servie.
- 24.3 Le transporteur recommande fortement au passager d'éviter de fumer dans les cabines en raison du risque d'incendie. Il est interdit de fumer sur les balcons des cabines. MSC Croisières se réserve le droit de percevoir des frais si des passagers sont surpris à fumer dans un endroit non réservé à cet effet du navire. Le fait de fumer de façon répétée dans des endroits désignés non-fumeurs peut entraîner le débarquement.
- 24.4 Il est permis de fumer dans les endroits réservés à cet effet d'au moins un bar sur chaque navire et sur un côté (indiqué par des panneaux) des principaux espaces extérieurs de la piscine, là où des cendriers sont fournis.
- 24.5 Il est interdit de jeter des mégots de cigarettes par-dessus bord du navire.

25. RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS, DES PRÉPOSÉS ET DES SOUSTRAITANTS

- 25.1 Il est expressément convenu qu'aucun préposé ou mandataire de la société ou du transporteur, y compris le capitaine et les membres de l'équipage du navire de croisière concerné, les sous-traitants indépendants et leurs employés ainsi que les répondants de ces parties, ne pourra en aucune circonstance être tenu responsable au-delà des présentes conditions générales de réservation et ces parties pourront recourir aux présentes conditions générales de réservation et aux conditions de transport dans la même mesure que la société ou le transporteur.
- 25.2 Les excursions à terre sont offertes par des contractants indépendants, même si elles sont vendues par des agents de vente ou à bord du navire de croisière. La société ne sera en aucun cas responsable des services fournis par ces contractants indépendants. La société exerce ses activités en tant que simple agent pour le compte du fournisseur d'excursions à terre. La société n'a aucun contrôle direct sur les fournisseurs d'excursions à terre et leurs services et ne peut donc en aucun cas être tenue responsable des pertes, dommages et blessures subis par le passager en raison de la négligence ou autre des fournisseurs d'excursions à terre. La société fera preuve d'une compétence et d'un soin raisonnables dans le choix d'un fournisseur d'excursions à terre de bonne réputation. Les lois et règlements locaux s'appliquent à l'évaluation de l'exécution ou de la responsabilité des fournisseurs d'excursions à terre. Les excursions à terre sont soumises aux conditions générales du fournisseur

d'excursions à terre, y compris le droit de se prévaloir de toute limitation de responsabilité et de l'étendue des dommages. La responsabilité de la société ne dépassera jamais celle du fournisseur d'excursions à terre.

26. LOI ET COMPÉTENCE

26.1 Le présent contrat est régi par les lois de la province de l'Ontario. En cas de litige sur l'interprétation ou l'application du présent contrat, il sera renvoyé aux tribunaux de l'Ontario qui seront considérés comme ayant une compétence exclusive sur chaque litige.

27. LANGUE

27.1 Les parties aux présentes ont expressément exigé que la présente convention et tous les documents et avis qui y sont afférents soient rédigés en anglais. The Parties have expressly required that this Agreement and all documents and notices relating hereto be drafted in English.

28. ERREURS, OMISSIONS ET MODIFICATIONS

28.1 Tous les efforts ont été faits pour assurer l'exactitude de la brochure de la société et du contenu de son site Web officiel, mais certaines modifications et certaines révisions peuvent être faites après l'impression de la brochure de la société ou la publication de son site Web officiel.

Puisque les conditions générales de réservation applicables à la croisière ou au forfait vacances sont celles en vigueur au moment de la réservation, indépendamment de celles publiées dans la brochure de la société, il est recommandé de vérifier auprès de l'agent de vente ou de consulter les conditions générales de réservation les plus récentes en visitant le site Web officiel de la société.