

Conditions générales de réservation pour les brochures

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT À VOTRE CROISIÈRE. VEUILLEZ LES LIRE ATTENTIVEMENT CAR VOUS SEREZ TENUS DE LES RESPECTER.

Toutes les croisières présentées dans cette brochure sont proposées à la vente par MSC Crociere S.A., dite la « Société ».

Dans les présentes Conditions générales, comme indiqué ci-après, les expressions suivantes sont définies comme suit :

Par « **Réservation** », on entend les mesures prises par le Passager pour conclure un Contrat avec la Société.

Par « **Conditions de réservation** », on désigne les conditions générales, ainsi que les informations contenues dans la brochure correspondante de la Société et/ou d'autres informations qui constituent les termes explicites de votre contrat avec la Société.

Le « **Transporteur** » désigne la compagnie ou la personne en charge du transport du Passager comme montré sur le billet de croisière, le billet d'avion ou tout autre titre de transport par route ; il est indiqué dans ces documents comme « transporteur ». Les transporteurs comprennent le propriétaire et/ou l'affrèteur et/ou l'opérateur et/ou ses employés et/ou les agents de tout fournisseur de transport.

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

Le « **Contrat** » désigne le contrat conclu entre la Société et le Passager, concernant la Croisière (ou la Formule) correspondante qui est attesté par l'émission de la facture de confirmation envoyée par la Société (ou ses Agents de voyage) au Passager. Toutes les réservations sont soumises aux conditions générales.

La « **Croisière** » signifie la croisière telle que décrite dans la brochure correspondante de la Société ou dans d'autres documentations produites par la Société ou en son nom.

La « **Société** » désigne MSC Crociere S.A. dont le siège est sis 40, avenue Eugène-Pittard, CH-1206 Genève, Suisse, qui organise des Croisières et/ou Formules et les vend ou les propose à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un Agent de voyage.

Le « **Passager** » représente toute personne nommée au moment de la confirmation de Réservation, sur la facture ou sur un billet émis par la Société. Seuls les mineurs accompagnés d'un adulte (min. 18 ans) peuvent être transportés.

La « **Formule** » désigne la croisière et le(s) vol(s) et/ou tout autre service d'hébergement avant ou après la croisière. Elle ne comprend ni les excursions ni les services de navette qui ne sont pas inclus dans le prix de la Formule Tout Compris.

Par « **Agent de voyage** », on entend la personne qui vend ou met en vente la Croisière ou la Formule créée par la Société ou pour le compte de la Société.

Une « **Excursion** » regroupe les excursions, voyages ou activités à terre qui ne font pas partie de la Formule Tout Compris de la Croisière et qui sont mis en vente par la Société à bord de ses navires.

Par « **Force Majeure** », on désigne un événement fortuit et imprévisible indépendant du contrôle de la Société, comprenant les catastrophes naturelles (incendies, inondations, tremblements de terre, tempêtes, ouragans ou tout autre désastre), guerres, invasions, actions d'ennemis étrangers, hostilités (déclarées ou non), guerres civiles, rébellions, révolutions, insurrections, opérations guerrières ou coups d'état, activités terroristes, nationalisations, sanctions gouvernementales, embargo, conflits sociaux, grève, interruption ou absence d'électricité ou de service téléphonique et/ou tout problème technique non prévisible de transport, y compris des modifications dues à un changement d'horaire ou à une annulation ou altération de vols, à un aéroport ou port fermé ou congestionné.

1. PROCÉDURE DE RÉSERVATION ET DÉPÔT

- 1.1 Pour faire une Réservation, le Passager doit contacter la Société ou l'agent/ le représentant autorisé par la Société.
- 1.2 En réservant une Croisière ou une Formule, la personne effectuant la réservation confirme, concorde et accepte que toutes les personnes indiquées dans la demande de Réservation et sur la facture acceptent les Conditions de réservation et qu'elle a autorité pour accepter les présentes Conditions de réservation au nom de toutes les personnes mentionnées sur la demande de Réservation et sur la facture.
- 1.3 Au moment de la Réservation, un acompte de 25% du prix total est dû par le Passager.
- 1.4 La Réservation sera complète et le Contrat sera effectif seulement une fois que la Société aura accepté la Réservation par envoi d'une facture de confirmation au Passager ou à l'Agent de Voyage du Passager.

2. CONTRAT

- 2.1 Ce contrat est soumis à la loi Suisse et aux dispositions des conventions internationales mentionnées ci-dessous. Toute contestation, plainte ou autre litige en relation avec ce contrat qui ne peuvent pas être résolus autrement, sont soumis au tribunal compétent des tribunaux de Genève.
- 2.2 Le paiement total doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ.
- 2.3 Si le formulaire de réservation est réalisé moins de 30 jours avant le départ, le paiement intégral est exigible au moment de la Réservation.
- 2.4 Si le Passager ne paie pas le solde 30 jours avant le départ, la Société est en droit d'annuler la Réservation sans avis préalable et de facturer des frais d'annulation (en accord avec la section 9 ci-dessous), que la croisière soit revendue ou non.

3. PRIX ET GARANTIE DE PRIX

- 3.1 Aucune variation du prix du Contrat ne pourra être effectuée dans les 20 jours avant le départ ou une fois que la Société a reçu le paiement intégral.
- 3.2 La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, le prix du Contrat dans les délais décrits à la section 3.1 pour tenir compte des variations des :
- a) Frais de transport aérien ;
 - b) Prix du carburant pour le paquebot ;
 - c) Redevances, taxes et frais pour des services divers tels que les frais d'embarquement ou le débarquement dans les ports ou aéroports.

Les prix peuvent subir des augmentations ou des diminutions. Pour la section a) toute variation du prix de la Formule sera équivalente au montant supplémentaire facturé par la compagnie aérienne. Pour la **section b) toute variation du prix de la formule Croisière sera équivalente à 0,33% du prix de la croisière pour chaque dollar d'augmentation du baril de carburant (Index NYMEX)**. Pour la section c) toute variation du prix de la Formule sera équivalente au montant total des frais.

- 3.3 Si l'augmentation est supérieure à 10% du prix total du Contrat, le Passager aura le droit de résilier le Contrat et d'être entièrement remboursé de la somme qu'il avait versée. Ce remboursement ne prévoit pas les primes d'assurance versées car elles sont dans tous les cas non remboursables.
- 3.4 Pour exercer son droit de résiliation, le Passager doit adresser une notification écrite à la Société dans les 10 jours suivant la réception de la notification d'augmentation du prix.

4. ASSURANCE

- 4.1 La Société recommande à chaque Passager de souscrire une police d'assurance, qui les couvre suffisamment à partir du moment où la réservation du séjour a été confirmée, jusqu'à la fin de la croisière, comme spécifié aux pages 274/275 ou une police équivalente.

5. PASSEPORTS ET VISAS

- 5.1 Veuillez vous renseigner à temps concernant les formalités nécessaires. Vous êtes vous-même responsable pour l'émission ou la prolongation des documents de voyages, comme passeport ou visa. Si votre voyage devait être annulé, faute de documents d'identité ou visa valables, les frais d'annulation sont à votre charge. Avant le départ veuillez vous assurer d'emporter tous les documents nécessaires. MSC vous rend attentif qu'en cas de refus d'embarquement ou d'entrée dans un pays étranger, les frais du le voyage retour sont à votre charge.
- 5.2 Les Passagers doivent être en possession d'un passeport ou carte d'identité en cours de validité pour toute la durée de la Croisière et qui doit être valide pendant au moins 6 mois après la date de retour. Certains pays demandent des passeports à lecture optique avec une photo numérique, surtout en Russie et aux États-Unis. Dans certains pays l'inscription des enfants dans le passeport des parents n'est pas suffisante. Nous vous conseillons un passeport individuel pour les enfants à partir de 10 ans. **Information importante concernant la mer Rouge:** Veuillez noter que les passagers du MSC Armonia doivent être en possession d'un visa en cours de validité. En règle générale, ce visa peut être acheté à

l'avance. Pour faciliter cette démarche, MSC Croisières a installé un comptoir dans le hall d'arrivée permettant aux passagers des pays concernés (la liste des pays concernés est disponible sous « Infos utiles ») d'acquiescer ce visa. Ces frais de visa s'élèvent à EUR 22 et sont facturés directement sur la carte de bord. Les passagers d'autres nationalités que celles figurant sur cette liste devront acheter leur visa à l'avance. Informations valables au 15.8.2013; pour des mises à jour et/ou d'autres informations concernant les documents de voyage, nous vous prions de contacter votre agence de voyages.

6. SANTÉ ET APTITUDE AU VOYAGE

- 6.1 Tous les Passagers attestent qu'ils sont en condition de voyager par air et par mer et que leurs comportements ou conditions n'affectent pas la sécurité ou le confort du paquebot ou de l'avion et des autres Passagers.
- 6.2 La Société se réserve le droit de demander au Passager de présenter des certificats médicaux attestant de son aptitude au voyage.
- 6.3 Tout Passager dont la condition physique pourrait affecter son aptitude au voyage (considérant l'itinéraire du paquebot) doit présenter un certificat médical avant de réserver.
- 6.4 Nous conseillons aux femmes enceintes, à tout stade de la grossesse, de demander conseil auprès d'un médecin avant de partir en croisière.
- 6.5 La Société et/ou le Transporteur ne disposent pas à bord d'installations médicales pour réaliser un accouchement à bord. La Société ne peut pas accepter à bord ni transporter de Passagères enceintes de 24 semaines ou plus d'ici à la fin du voyage.
- 6.6 La Société se réserve le droit de refuser l'embarquement à toute Passagère en état avancé de grossesse et ne pourra pas être tenue responsable de ce refus.
- 6.7 Les Passagères enceintes jusqu'à 23 semaines à la fin de la Croisière doivent obtenir un certificat médical confirmant leur aptitude au voyage à bord d'un paquebot (considérant l'itinéraire spécifique).
- 6.8 Dans le cas d'une réservation faite par une Passagère ignorant sa grossesse ou ne pouvant pas raisonnablement savoir qu'elle était enceinte au moment de la réservation, la Société remboursera la totalité du montant versé pour toute annulation de réservation, à condition que cette annulation soit communiquée dès qu'une Passagère prend connaissance de son état et sur présentation d'un certificat médical.
- 6.9 Pour la sécurité et le confort des Passagers infirmes, souffrants, à mobilité réduite ou handicapés, il est important que les informations les plus complètes, relatives à leurs nécessités, si celles-ci sont connues, soient communiquées par le Passager ou par toute personne le représentant ou faisant partie de son voyage au moment de la réservation ou lors de l'achat anticipé du billet. Ces informations doivent avoir trait à leurs besoins spécifiques en matière d'hébergement, d'assise ou de services particuliers, ou encore de l'équipement médical dont ils doivent bénéficier, afin de s'assurer que le Passager peut être transporté en toute sécurité, dignement, tout en s'assurant de la faisabilité de ces opérations. Les Passagers souhaitant une cabine pour handicapés doivent réserver expressément ce type de cabine.

- 6.10 Les Passagers ayant un handicap physique ou mental nécessitant d'un traitement spécial ou d'assistance (y compris les personnes en fauteuil roulant) doivent, avant de réserver, informer la Société par écrit de la nature de leur handicap, de tout appareil médical qu'ils ont l'intention d'emmener à bord et/ou de toute assistance médicale ou autre dont ils peuvent avoir besoin. Les Passagers pourraient aussi avoir besoin d'un accompagnateur de voyage capable de les assister.
- 6.11 Tout Passager se déplaçant en fauteuil roulant doit fournir son propre fauteuil roulant pliable de dimensions standard et être accompagné d'un auxiliaire de voyage en bonne santé et capable de l'assister.
- 6.12 La Société se réserve le droit de refuser l'accès à tout Passager qui n'aura pas informé de manière adéquate la Société de son handicap ou de son besoin d'assistance, ou qui, selon la Société et/ou le Transporteur, est incapable de voyager ou dont la condition peut constituer un danger pour lui-même ou pour d'autres personnes pendant la Croisière.
- 6.13 Les Passagers infirmes ou les Passagers en fauteuil roulant ou à mobilité réduite pourraient ne pas être en mesure de descendre à terre dans les ports où le paquebot n'accoste pas. Une liste de ces ports est disponible sur demande écrite à la Société.
- 6.14 Si le Transporteur, le Commandant ou le Médecin du navire décident qu'un Passager est, pour toute raison que ce soit, inapte au voyage, susceptible de nuire à la sécurité, ou qu'on pourrait lui refuser la permission de débarquer dans un port, ou que sa situation pourrait rendre le Transporteur responsable pour son entretien, assistance ou rapatriement, le Commandant a le droit de refuser d'embarquer le Passager au port ou de débarquer le Passager dans un port ou de transférer le Passager dans une autre couchette ou cabine. Le Médecin de bord a le droit d'administrer les premiers secours et/ou hospitaliser et/ou confiner le Passager dans l'hôpital du paquebot ou autres bâtiments similaires, si cette mesure est considérée comme nécessaire par le Médecin et que le Commandant donne son accord. Tout refus de coopérer de la part du Passager pourra entraîner son débarquement dans un port, avec l'intervention éventuelle de la police locale ou des autorités compétentes et ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables de pertes ou dépenses du Passager ni pourront l'indemniser.
- 6.15 Lorsqu'un Passager se voit refuser l'embarquement en raison de son état de santé ou inaptitude au voyage, ni la Société ni le Transporteur ne seront tenus responsables envers le Passager.
- 6.16 La Société et/ou le Transporteur et/ou les autorités sanitaires de tout port auront le droit d'élaborer à leur compte un questionnaire de santé publique. Le Passager devra fournir des informations précises concernant les symptômes de la maladie, incluant, sans s'y limiter, les problèmes gastro-intestinaux ou H1N1. Le Transporteur peut refuser d'embarquer tout Passager s'il considère (à sa discrétion) qu'il a des symptômes de maladies, y comprises les maladies virales ou bactériennes comprenant (mais pas seulement) le Norovirus et H1N1. Le refus du Passager de remplir le formulaire pourra entraîner l'interdiction d'embarquement.
- 6.17 Lorsque les Passagers sont victimes d'une maladie virale ou bactérienne à bord pendant la Croisière, le médecin de bord peut leur demander de ne pas quitter leur cabine pour des questions de santé et de sécurité.

- 6.18 Nous rappelons aux Passagers que certains aliments peuvent provoquer une réaction allergique en raison des intolérances à certains ingrédients. Si le Passager a des allergies connues ou des intolérances alimentaires, il/elle est tenu(e) d'en informer le Maître d'hôtel dès son arrivée à bord.
- 6.19 Pour les bébés de moins de 12 mois, il est recommandé de demander conseil auprès d'un médecin avant de réserver.
- 6.20 C'est sous la responsabilité du client de s'assurer qu'il ne consomme pas d'aliments pouvant provoquer une réaction allergique. La Société prendra soigneusement en compte toute information relative à ce sujet, reçue lors de la commande afin d'éviter que le Passager consomme un aliment auquel il pourrait être allergique et le conseillera si possible dans le choix d'un repas approprié. La Société ne peut être tenue responsable pour tout repas spécialement préparé pour le Passager.

7. ASSISTANCE MÉDICALE

- 7.1 Les Passagers doivent être en possession d'une assurance voyage complète couvrant les soins médicaux, les frais de rapatriement et les dépenses. La Société n'assume aucune responsabilité quant aux soins médicaux disponibles à terre.
- 7.2 Conformément à la Réglementation pour L'État du pavillon, le médecin à bord est qualifié et le centre médical à bord est équipé seulement pour les premiers soins et les états les moins préoccupants. Le Passager prend connaissance et accepte au moment de la Réservation que le centre médical ne soit pas équipé comme un hôpital à terre et que le Médecin n'est pas un spécialiste. Ni la Société, ni le Transporteur, ni le médecin ne peuvent être tenus responsables envers le Passager de leur incapacité à traiter toutes les affections.
- 7.3 Le Passager reconnaît que, bien qu'il y ait un médecin qualifié à bord du navire, il a l'obligation et la responsabilité de demander l'assistance médicale si elle s'avère nécessaire pendant la Croisière et qu'il devra payer les frais médicaux à bord.
- 7.4 En cas de maladie ou d'accident, les Passagers doivent être débarqués à terre par la Société, le Transporteur et/ou le Commandant pour un traitement médical. Ni le Transporteur ni la Société ne peuvent se porter garants de la qualité des structures médicales disponibles ou des traitements aux escales ou à l'endroit où le Passager est débarqué. Les structures médicales et les normes varient d'un port à l'autre. Ni la Société ni le Transporteur ne peuvent se porter garants ou donner des garanties en matière de normes des traitements médicaux à terre.
- 7.5 L'opinion professionnelle du médecin concernant l'aptitude du Passager à s'embarquer sur le navire ou à continuer la Croisière est définitive et contraignante pour le Passager.

8. APPAREILS MÉDICAUX

- 8.1 Il est important que le Passager obtienne à temps toutes les informations nécessaires du fabricant ou fournisseur afin de s'assurer que d'éventuels appareils médicaux emportés à bord soit sûrs. Le Passager est responsable pour la livraison de tous les appareils médicaux sur le quai avant le départ et doit en informer la Société avant la réservation de la croisière

afin que cette dernière puisse s'assurer que l'appareil médical peut être transporté en toute sécurité.

- 8.2 Le Passager est responsable du fonctionnement de tous les appareils médicaux, incluant d'éventuels piles ou accessoires fonctionnant correctement pendant toute la durée de la croisière. Le navire ne dispose pas d'appareils ou accessoires équivalents et une prise en charge ainsi que l'accès à ce genre d'appareils et accessoires médicaux à terre peuvent s'avérer difficiles et chers. Le Passager doit parfaitement connaître la manipulation de tous ses appareils médicaux.

9. MODIFICATIONS DES RÉSERVATIONS DEMANDÉES PAR LE PASSAGER

- 9.1 Conformément aux conditions énoncées dans la disposition **9.2** relatives aux demandes de modifications de noms, d'autres changements aux réservations pourront être demandées après l'émission de la facture de confirmation jusqu'à 45 jours avant le départ, soumises à des frais administratifs d'au moins CHF 80.00 par personne et par modification (max. CHF 160.00 par cabine). Tout coût supplémentaire, dont les frais d'annulation et/ou les prix ayant subi une augmentation par les compagnies aériennes ou autres transporteurs seront exclusivement à la charge du Passager.
- 9.2 Les changements de noms des réservations pourront être demandés jusqu'à 45 jours avant le départ et seront soumis à une taxe administrative de CHF 80.00 par personne (max. CHF par cabine). Les changements de noms demandés dans la limite de jours avant le départ seront considérés comme une annulation. Les changements nominatifs ne sont pas toujours autorisés par les compagnies aériennes et par d'autres transporteurs lorsqu'ils sont demandés. La plupart des compagnies aériennes et des transporteurs considèrent les changements de noms comme une annulation et appliquent des frais en conséquence. Tout frais supplémentaire, dont les frais d'annulation et/ou les prix majorés appliqués par les compagnies aériennes ou par tout autre transporteur seront exclusivement à la charge du Passager.
- 9.3 La Société s'engage raisonnablement à répondre aux demandes du Passager concernant les dispositions prises pour le vol ; la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des demandes de changement sur le vol qui ne pourront pas être satisfaites.
- 9.4 Les demandes de modification sur la Réservation reçues dans les 45 jours avant le départ seront traitées comme une annulation et les frais d'annulation détaillés à la section 9 seront appliqués.
- 9.5 Au cas où les changements demandés par le Passager engendrent l'émission de nouveaux billets de croisière, outre les frais mentionnés ci-dessus, une majoration de CHF 35.00 par cabine sera appliquée pour couvrir les frais supplémentaires.

10. ANNULATION DE LA PART DU PASSAGER

- 10.1 L'annulation de la Réservation doit être adressée par écrit (lettre recommandée A/R, e-mail ou fax) à la Société ou par l'Agent de voyage du Passager. Tous les billets émis, ainsi que la facture de confirmation, doivent être renvoyés avec l'avis d'annulation.

10.2 Pour couvrir la perte estimée résultant de l'annulation, la Société prélèvera les frais d'annulation conformément au barème suivant :

Jusqu'à 45 jours avant le départ CHF 80.00 par personne, max. CHF 160.00 par cabine, frais de compagnies aériennes en sus.

45 à 16 jours avant le départ – -15%*

15 à 11 jours avant le départ – -50%*

10 à 2 jours avant le départ – -75%*

1 à 0 avant le départ – -100%*

* frais de dossier de CHF 80.00 par personne, max. CHF 160.00 par cabine en sus.

10.3 Le Passager peut éventuellement réclamer ces frais d'annulation à sa compagnie d'assurance voyage. La réclamation pour le remboursement des frais d'annulation selon les conditions de son assurance est à la charge du Passager.

11. CHANGEMENTS DE LA RÉSERVATION FAITS PAR LA SOCIÉTÉ

11.1 La Société organise la Croisière de nombreux mois à l'avance. Il est vraiment très rare qu'il soit nécessaire d'y apporter des variations, et la Société se réserve le droit de changer des dispositions pour la Croisière ou la Formule si ces changements s'avèreraient nécessaires ou préférables pour des raisons de sécurité, commerciales ou d'organisation. Un changement de cabine ne constitue aucunement une modification de contrat.

11.2 En cas d'altération importante à l'une des conditions essentielles du Contrat, la Société en informera par écrit le Passager ou son Agent de voyage dès que possible.

Le Passager aura la possibilité :

- a) d'accepter la modification; ou
- b) de réserver une autre Croisière de la brochure, d'une qualité identique ou supérieure en fonction de la disponibilité, ou
- c) de tout annuler et être entièrement remboursé des sommes versées.

11.3 Le Passager doit notifier par écrit à la Société ou à son Agent de voyage sa décision dans un délai de 5 jours après avoir reçu la notification de l'altération.

12. ANNULATION PAR LA SOCIÉTÉ

12.1 La Société se réserve le droit d'annuler les Croisières à tout moment en informant le Passager par écrit.

12.2 Si l'annulation est due à une cause de force majeure et/ou en raison de circonstances inhabituelles et imprévisibles hors du contrôle de la Société et dont les conséquences sont inévitables en dépit de tous les efforts de la Société, cette dernière propose au Passager :

- a) d'être entièrement remboursé des sommes versées, ou
- b) de réserver une autre Croisière dans la brochure d'une valeur équivalente ou supérieure sans aucun frais supplémentaire, si elle est disponible ; ou
- c) de réserver une Croisière dans la brochure d'une valeur inférieure, en fonction de la disponibilité, avec un remboursement de la différence de prix.

- 12.3 Si l'annulation a lieu pour des raisons autres que celles indiquées à la section 11.2, la Société offrira au Passager les mêmes choix que ceux détaillés au point 11.2 plus une compensation, si appropriée, de CHF 30.00 par Passager et par nuit de Croisière.
- 12.4 La décision du Passager doit être notifiée par écrit à la Société ou par l'intermédiaire de l'Agent de voyage dans un délai de 5 jours dès la notification d'annulation.

13. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

- 13.1 Conformément aux sections de 12.4 à 12.8, la Société déclare accepter la responsabilité en cas de décès, blessures ou maladies causés par des actes de négligence et/ou omissions commis par elle-même ou par un prestataire de services intervenant dans le cadre de la Formule. La Société limite sa responsabilité, lorsqu'elle est applicable, aux conventions mentionnées dans les sections de 12.4 à 12.8 comprise. La responsabilité de la Société envers le Passager est également régie par les Conventions Internationales mentionnées ci-après (voir clauses de 12.3 à 12.8) qui détaillent les limitations de responsabilité du Transporteur. La Société ne peut être tenue responsable d'une inexactitude ou d'une non-exécution qui est :
- a) entièrement attribuable à une faute du Passager ;
 - b) un acte imprévisible et inévitable ou une omission de la part d'un tiers sans rapport avec la fourniture de services prévus par le Contrat ;
 - c) une circonstance inhabituelle et imprévisible hors du contrôle de la Société et/ou de toute personne prestataire de services faisant partie de la Formule et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées en dépit de tous ses efforts, y compris (mais sans s'y limiter) un événement de force majeure ou
 - d) un événement que la Société ou tout prestataire de services intervenant dans le cadre de la Croisière n'a pu pouvoir anticiper ou prévoir, en dépit de tous ses efforts.
- 13.2 Pour toute réclamation ne concernant pas des blessures, un décès ou une maladie ou qui n'est pas soumise aux conventions indiquées dans les sections de 12.3 à 12.8 comprise, la responsabilité de la Société pour exécution inexacte du Contrat est limitée à un maximum du double du prix que le Passager a payé pour la Croisière (primes et frais de modifications exclus).
- 13.3 Tout transport (par terre, air et mer) est soumis aux Conditions de transport du Transporteur effectif. Ces conditions peuvent limiter ou exclure la responsabilité du Transporteur. Elles sont intégrées de manière explicite dans le Contrat, et sont estimées être expressément acceptées par le Passager au moment de la Réservation. Des exemplaires de ces conditions générales sont disponibles sur demande auprès de la Société.
- 13.4 Le transport des passagers et de leurs bagages par avion est régi par diverses conventions internationales (« Conventions Internationales du transport aérien ») parmi lesquelles la Convention de Varsovie de 1929 (telle que modifiée par le Protocole de la Haye de 1955 et par le Protocole de Montréal de 1999, ou autre) ou la Convention de Montréal de 1999. Dans la mesure où la Société pourrait être responsable vis-à-vis des passagers en tant que transporteur par air non effectuant le service de transport par air, les termes des Conventions Internationales du transport aérien (y compris toute modification successive et toute nouvelle convention qui pourraient s'appliquer à un Contrat de Croisière entre la

Société et le Passager) sont expressément intégrées dans les présentes Conditions générales. Les Conventions internationales régissant le transport aérien établissent les limites de la responsabilité du Transporteur en cas de décès et blessures, perte et dommage aux bagages, ainsi qu'en cas de retards. Toute responsabilité de la Société envers le Passager concernant un transport aérien est soumise à la limitation de responsabilité indiquée dans lesdites Conventions. Des exemplaires de ces conventions sont disponibles sur demande à la Société.

13.5 Le transport des Passagers et de leurs bagages par mer est régi par la Convention d'Athènes de 1974 (« la Convention d'Athènes ») amendée en 1976. La Convention d'Athènes fait partie intégrante des présentes Conditions et toute responsabilité de la Société et/ou du Transporteur en cas de décès et blessures, ou de perte ou dommage des bagages survenant lors du transport par mer sera déterminée exclusivement en conformité avec la Convention d'Athènes. La Convention d'Athènes limite la responsabilité du Transporteur pour décès, blessures, perte ou dommage des bagages et prévoit des conditions spéciales pour les objets de valeur. Il est entendu que le bagage est remis au Passager sans dommages à moins que ce dernier ne le communique par écrit à la Société ou au Transporteur selon les termes suivants :

- a) en cas de dommage apparent, avant le débarquement ou au moment du débarquement ou de la remise des bagages ou
- b) en cas de dommage non apparent ou de perte, dans les 15 jours suivant la date de débarquement ou de remise des bagages ou dès que cette remise aurait dû avoir lieu.

Tout dommage indemnisable par la Société dans les limites prévues par la Convention d'Athènes est réduit proportionnellement en fonction d'une éventuelle négligence imputable au Passager et déductible au maximum comme spécifié dans l'article 8 (4) de la Convention d'Athènes. La Société fournit des exemplaires de la Convention sur simple demande.

13.6 Dans la mesure où la Société peut être responsable envers un Passager pour des réclamations liées au transport par air, terre ou mer, la Société se réserve tous les droits, défenses, immunités et limitations disponibles respectivement envers les Transporteurs effectifs (y compris ses propres conditions générales de transport) et conformément à la Convention d'Athènes ; aucune de ces conditions ne pourra être estimée comme un renoncement. Si des termes, conditions, sections ou articles sont invalidés ou jugés ainsi, les termes, conditions, sections et articles restants seront estimés distincts et resteront en vigueur.

13.7 À aucun moment, la responsabilité de la Société ne pourra dépasser celle de tout Transporteur en vertu de ses conditions de transport et/ou conventions intégrées ou applicables.

13.8 À l'exception des réclamations liées au transport aérien (telles que définies dans la section 12.4), toute responsabilité envers le Passager en cas de décès, blessures, pertes et dommages aux bagages que la Société pourrait provoquer, qu'elle soit ou non régie par le Contrat, en vertu, sans s'y limiter, des présentes Conditions générales, est toujours limitée à la responsabilité contenue dans la Convention d'Athènes, qui s'élève à 46 666 Droits de Tirage Spéciaux (DTS) par blessures/décès et par Passager.

- 13.9 Nonobstant tout élément contraire aux présentes Conditions, la Société ne peut jamais être tenue responsable de toute perte ou perte anticipée de profits, perte de revenu, perte d'usage, perte de contrat ou autre opportunité, ou de toute autre perte ou dommage indirect d'une nature similaire.
- 13.10 La Société ne peut pas être tenue responsable pour des réclamations concernant la perte ou le dommage directs ou indirects occasionnés par des circonstances empêchant l'exécution normale ou rapide du Contrat à cause de guerres, menaces de guerre, émeutes, guerres civiles, conflits sociaux (que ce soit par les employés de la Société ou autres), activités terroristes, absence d'électricité, risques pour la santé ou épidémies, désastres naturels ou nucléaires, incendies ou conditions météorologiques ou maritimes défavorables, suicide ou tentative de suicide d'un Passager, exposition délibérée d'un Passager à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver une vie humaine), conséquences d'une participation à une activité inhabituelle et dangereuse et toutes circonstances semblables hors du contrôle de la Société.
- 13.11 Lorsque la Société est légalement responsable de la perte et du dommage de biens, différemment des Conventions de Montréal et/ou d'Athènes, alors sa responsabilité ne pourra pas dépasser 500€ et la Société ne pourra à aucun moment être tenue responsable de l'argent et des objets de valeur. Les passagers ne doivent pas mettre d'argent ni de biens de valeur dans leurs bagages.

14. ITINÉRAIRE/DROIT DE VARIATION

- 14.1 La Société se réserve le droit, à sa seule et unique discrétion et/ou à celle du Commandant du navire (à condition que ce droit soit exercé raisonnablement), de décider d'une déviation par rapport à l'itinéraire habituel ou annoncé, de retarder ou anticiper la navigation, d'éliminer ou de changer des escales programmées, d'organiser le transport sur un autre navire équivalent, de remorquer ou être remorqué, de secourir d'autres navires ou réaliser des actes similaires et/ou à la discrétion du Commandant qu'il estimera préférables ou nécessaires pour la sécurité du Passager, du navire et de l'équipage. Dans de telles circonstances, la Société ne sera aucunement responsable ni obligée envers le Passager.

15. RESPONSABILITÉS DU PASSAGER

- 15.1 Le Passager a le devoir de suivre les instructions et les ordres du Commandant et des Officiers à bord. Par la présente, le Passager accepte que le Commandant et les Officiers sont habilités et détiennent l'autorité de fouiller toute personne, cabine, bagage et effets personnels à bord pour des raisons de sécurité ou d'autres raisons légales.
- 15.2 Le Passager autorise expressément ces fouilles.
- 15.3 Les Passagers doivent avoir effectué les vaccinations requises avant de s'embarquer et être en possession de tous les billets, passeports valides, cartes médicales et de tous autres documents nécessaires pour les ports d'escale programmés et les débarquements.
- 15.4 Chaque Passager garantit qu'il/elle est physiquement et mentalement apte pour la Croisière.
- 15.5 La Société et/ou le Commandant se réservent le droit, à leur discrétion absolue, de refuser l'embarquement ou demander le débarquement de tout Passager pour des raisons de

sécurité du Passager, des autres Passagers ou du navire ou si la conduite du Passager est, d'après le Commandant, susceptible de mettre en danger ou de compromettre le confort et le bien-être des passagers à bord.

- 15.6 Aucun Passager ne doit apporter à bord ni de biens ni d'articles à caractère dangereux ni d'animaux.
- 15.7 La Société ne pourra aucunement être tenue responsable envers le Passager en cas d'infraction ou non-respect de la part des passagers des conditions de cette clause et tout Passager devra indemniser la Société en cas de pertes ou dommages occasionnés à la Société ou à ses fournisseurs pour toute infraction ou non-respect.
- 15.8 Le comportement du Passager ne doit pas compromettre ou réduire la sécurité, la tranquillité et le bien-être des autres Passagers lors de la Croisière.
- 15.9 Les Passagers ne doivent pas apporter d'animaux vivants, d'armes à feu, de munitions, de produits explosifs ou inflammables, de substances toxiques ou dangereuses à bord du navire sans l'accord écrit de la part de la Société.
- 15.10 Les Passagers seront responsables de tout dommage subi par la Société et/ou le Transporteur et/ou le Fournisseur de services faisant partie de la Formule, résultant du non-respect du Passager de ses obligations contractuelles. En particulier, le Passager est responsable de tous les dommages causés au navire, au mobilier et à l'équipement, les blessures ou pertes infligés aux autres passagers et à des tiers, mais aussi de toutes les pénalités, amendes et frais attribuables au Passager, que la Société, le Transporteur et le Fournisseur peut être amené à payer.

16. VOLS

- 16.1 La Société n'est pas en mesure d'établir l'identité de la compagnie aérienne de transport et du type d'avion. Tous les vols seront assurés par des compagnies aériennes reconnues pour des services de ligne ou charters. Dans ces circonstances, le paiement du billet d'avion doit être effectué par la Société d'avance et ne sera en aucun cas remboursable. Pour toute annulation de la part du Passager, qu'elle soit effectuée à n'importe quel moment, le prix du billet d'avion payable par le Passager reste dû et est bien distinct des articles d'annulation concernant la Croisière.
- 16.2 Le Passager recevra la confirmation des horaires de vol et du trajet dans les documents de voyage qui lui seront envoyés environ 14 jours avant le départ.
- 16.3 Pour des voyages à des dates autres que celles publiées dans la brochure ou avec un transporteur ou un parcours particulier, un tarif plus élevé peut s'appliquer et, dans ce cas, le Passager en sera informé avant la réservation.
- 16.4 La Société n'est pas un transporteur aérien, ni un transporteur aérien effectif comme défini par le registre 261/2004. Les obligations imposées par ces réglementations 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.

- 16.5 La Société ne pourra aucunement être tenue responsable selon les Règlements 2005 car les responsabilités sont entièrement du transporteur aérien auquel le Passager doit adresser ses réclamations. En exerçant ses droits selon les Règlements 2005, le Passager doit essayer de respecter au mieux le Contrat et ne doit pas compromettre les droits de la Société selon la loi ou ces conditions de réservation.
- 16.6 Lorsque le transporteur aérien est inclus dans le Contrat, la Société notifiera au Passager les horaires des vols en fonction des indications données par le transporteur aérien dans la documentation des vacances. Les horaires du vol sont uniquement à titre d'information. Le contrat de transport du Passager ainsi que ses droits et ses obligations y contenus dépendent du transporteur aérien. Le Passager est responsable de son arrivée à temps à l'aéroport pour effectuer l'enregistrement et s'embarquer. Le Passager doit prendre en compte que tous les appareils médicaux ne peuvent pas être emportés ou utilisés à bord de l'avion. Le Passager a l'obligation de s'informer à temps auprès de la compagnie aérienne.
- 16.7 Si le Contrat ne comprend pas de vol, le Passager a la responsabilité d'obtenir un billet valable directement d'un transporteur aérien convenable pour le faire arriver à temps au navire (et comprenant les transferts locaux dont le Passager doit s'occuper personnellement). La Société ne pourra pas être tenue responsable d'éventuels empêchements liés aux vols ou transferts organisés par le Passager.

17. RÉCLAMATIONS

- 17.1 Pour toute réclamation pendant la Croisière, les Passagers doivent s'adresser au personnel de bord dès que possible. Si le personnel de bord n'est pas capable de résoudre le problème, les réclamations devront être adressées par écrit (lettre) à la Société (MSC Croisières SA, Customer Service, Weisse Gasse 6, CH-4001 Bâle) dans un délai de 21 jours après la fin de la Croisière. Tout non-respect du délai de communication de la réclamation peut avoir un effet défavorable à traiter de façon optimale par la Société ladite réclamation. Les réclamations concernant toute autre partie de la Formule doivent être adressées rapidement à la Société ou au fournisseur.

18. PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- 18.1 La société est membre du fonds de garantie de la branche suisse du voyage. De ce fait, tous les acomptes versés ou paiements effectués par le passager pour la croisière sont, en cas d'insolvabilité de la société, garantis par ce fonds entre la date du versement de l'acompte/du paiement et la date de la croisière (www.reisegarantie.ch).

19. PROTECTION DES DONNÉES

- 19.1 Toutes les données transmises par un passager à la société sont traitées conformément à la loi fédérale sur la protection des données (LPD) du 19 juin 1992 et son décret d'application du 14 juin 1993. La société peut notamment fournir des informations à des tiers (comme des promoteurs et des entreprises publicitaires), qui utilisent les données générales des clients. En outre, la Société peut partager ces informations avec les concessionnaires à bord de ses navires et d'autres tiers. Par ailleurs, dans le cadre de certaines activités comme l'achat d'une croisière, la société collecte diverses informations, comme la date de naissance, l'adresse de la facturation et le numéro de carte de crédit du passager. MSC CROCIERE SA ne négocie, ne vend ni ne transmet ces informations

personnelles pour l'utilisation de tiers, sauf si la société en a informé le passager et que celui-ci ait autorisé l'utilisation de ses informations ou si la loi l'impose. En outre, ce type d'information n'est pas divulgué à des tiers, sauf si la société en a informé le passager et que celui-ci ait autorisé l'utilisation de ses informations ou que la loi l'impose. Le terme « tiers » exclut les sociétés affiliées ou les filiales de la société MSC CROCIERE S.A., les prestataires de services ou les vendeurs agissant pour le compte de MSC CROCIERE S.A., les agences de voyage ou l'acquéreur de la quasi-totalité des actifs de MSC CROCIERE S.A. La société applique le principe selon lequel elle exige des tiers que ceux-ci traitent ces informations confidentiellement. La société se réserve le droit de divulguer des informations d'identification personnelles, sans préavis, si elle estime que cette divulgation est nécessaire pour défendre et protéger ses droits et ses biens. La société utilise les informations collectées comme suit: MSC CROCIERE S.A. utilise les informations que lui communique le passager dans le cadre des objectifs suivants: pour fournir les produits et services ou avantages d'adhésion demandés par le passager; pour améliorer le contenu de son site internet et améliorer la planification de la croisière pour le passager; pour garantir une facturation correcte; pour évaluer les attentes des clients ou l'intérêt porté à ses différentes offres; pour des objectifs publicitaires et de marketing, y compris la préparation – pour les passagers – des informations concernant les produits et services de MSC CROCIERE S.A., de ses sociétés affiliées ou de ses filiales. Les renseignements fournis par le passager peuvent être utilisés par MSC CROCIERE S.A. pour expédier au passager des documents de marketing ou autres. Ces renseignements peuvent également être transmis aux agences de voyage ou à d'autres professionnels du voyage pour leur permettre d'envoyer des informations au passager.

20. VARIATIONS

20.1 Toute variation apportée à ces Conditions ne sera effective que si elle est communiquée par écrit et signée par la Société.

21. POLITIQUE CONCERNANT LE TABAC

21.1 MSC Crociere S.A. respecte les besoins et les désirs de chaque Passager et nous avons considéré très attentivement la question des fumeurs et non-fumeurs. Conformément aux réglementations internationales, il est permis de fumer uniquement dans les zones fumeurs à bord équipées de systèmes de ventilation spéciaux.

21.2 En principe, il n'est pas possible de fumer dans les zones réservées à la nourriture (buffets et restaurants), centres médicaux, zones spéciales enfants, couloirs, ascenseurs, zones où les hôtes se rassemblent en groupe pour les exercices de sécurité, points de débarquement ou de départ pour les excursions, toilettes publiques ou bars près des zones où la nourriture est servie.

21.3 A cause du risque d'incendie il n'est pas permis de fumer dans les cabines et sur les balcons.

21.4 Sur chaque navire, il est possible de fumer dans de nombreux bars et sur un côté (indiqué par un panneau) des zones du pont de la piscine extérieure principale où se trouvent des cendriers.

21.5 Il est interdit de jeter les mégots par-dessus bord.

22. RESPONSABILITÉ DES EMPLOYÉS, AGENTS ET SOUS-TRAITANTS

- 22.1 Le présent contrat de voyage et les conditions de réservation sont régis par le droit suisse et sont traités en conformité avec celui-ci. Ils sont, en outre, soumis aux dispositions des conventions internationales susmentionnées. En cas de différend résultant de l'interprétation ou de l'application du présent contrat de voyage, Genève est le for exclusif et sera seul compétent pour traiter le litige.
- 22.2 Les excursions sont effectuées par des sociétés indépendantes même si elles sont vendues par des Agents de voyage ou à bord du navire de croisière. La Société ne pourra pas être tenue responsable pour les services fournis par chacun de ces contractants indépendants. La Société opère uniquement en tant qu'agent du fournisseur d'excursions. La Société n'a pas le contrôle direct sur les fournisseurs d'excursions ni sur leurs services ; de ce fait, en aucun cas la Société ne pourra être tenue responsable pour des pertes, dommages et blessures subies par des passagers résultant de la négligence ou autres des fournisseurs d'excursions. La Société sera diligente dans le choix de fournisseurs d'excursions. Les lois et les réglementations locales seront appliquées pour les fournisseurs d'excursion en ce qui concerne l'exécution et/ou la responsabilité.

23. LOI ET JURIDICTION

- 23.1 Le présent contrat de voyage et les conditions d'achat sont régis par le droit suisse et sont traités en conformité avec celui-ci. Ils sont, en outre, soumis aux dispositions des conventions internationales susmentionnées. En cas de différend résultant de l'interprétation ou de l'application du présent contrat de voyage, Genève est le for exclusif et sera seul compétent pour traiter le litige. Exception faite de directives légales applicables (accord contractuel non modifiable) et de directives émanant d'accords internationaux relatifs au droit applicable et au tribunal compétent.

24. ERREURS, OMISSIONS ET CHANGEMENTS

Bien que tout ait été mis en œuvre pour assurer l'exactitude du contenu de cette brochure, certains changements et révisions pourraient devoir être effectués après son impression. Il vous est recommandé de vérifier auprès de votre voyageur ou sur notre site internet (www.msccroisieres.ch) la mise à jour des conditions générales de vente en votre possession.