



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES DÉPARTS À PARTIR DE L'HIVER 2020/2021

## Chères passagères, chers passagers,

Veillez lire attentivement les présentes conditions de voyage avant de réserver votre voyage à forfait, car en effectuant votre réservation vous acceptez d'y être soumis. Les indications et conditions ci-après régissent les relations contractuelles entre vous et MSC Cruises S.A. (appelée «MSC» ci-après). Vous trouverez les informations relatives à votre voyage à forfait dans les descriptions générales et concrètes des prestations des voyages, ainsi que dans les présentes conditions de voyage.

En outre, les conditions générales du transporteur/de la compagnie maritime (pour le transport par mer de passagers et de leurs bagages) et les conditions de transport du transporteur aérien (pour les services aériens) s'appliquent. Ces conditions sont à votre disposition auprès de l'agence de voyages ou sur le site internet de MSC.

Nous attirons votre attention sur le fait que MSC Cruises S.A., 40, Eugène-Pittard, 1206 Genève, est le seul et unique tour-opérateur pour tous les voyages proposés dans le catalogue ou sur le site internet. Les demandes en provenance de la Suisse peuvent également être adressées à MSC Kreuzfahrten AG, Stockerstrasse 23, 8002 Zurich.

## 1. CONCLUSION DU CONTRAT DE VOYAGE

- 1.1. En réservant le voyage (en s'inscrivant au voyage), le client propose à MSC la conclusion d'un contrat de voyage à forfait ferme. L'offre se base sur l'offre de voyage (les schémas des itinéraires sont indiqués sans engagement), les «Informations utiles» figurant dans la brochure de voyage ou sur le site internet, ainsi que les informations complémentaires fournies par MSC pour le voyage concerné.
- 1.2. Les sociétés faisant office d'intermédiaires (par ex. les agences de voyages) et les prestataires de services (par ex. Les hôtels, les sociétés de transport, les agences) ne sont pas autorisés par MSC à conclure des accords, à fournir des informations ou à donner des assurances qui modifient le contenu convenu du contrat de voyage, qui vont au-delà des prestations de MSC promises par contrat ou qui sont en contradiction avec l'offre de voyage.
- 1.3. Les descriptions de navires, les brochures locales, les prospectus édités par les pays de destination et les hôtels ainsi que les offres sur internet, qui ne sont pas publiés par MSC, n'ont pas de caractère contraignant pour MSC et son obligation de fournir les prestations, pour autant qu'il n'ait pas été expressément convenu avec le client qu'ils constituent l'objet de l'offre de voyage ou de l'obligation de fournir les prestations incombant à MSC.
- 1.4. Il est possible de réserver par écrit, par téléphone ou par voie électronique (e-mail, internet) directement auprès de MSC, à bord du navire auprès d'un Future Cruise Consultant ou par l'intermédiaire des agences de voyages chargées par MSC de revendre ses voyages. Lorsque la réservation est effectuée par voie électronique, la confirmation de réception de la réservation ne constitue pas l'acceptation de la proposition de contrat du client.
- 1.5. Le client qui inscrit d'autres voyageurs confirme que ces personnes l'ont autorisé à conclure le contrat de voyage et qu'il est habilité à réserver le voyage en leur nom et pour leur compte et à accepter les conditions générales de voyage en leur nom. Le client s'engage à assumer ses propres obligations contractuelles, ainsi que toutes celles de ses accompagnants pour lesquels il effectue la réservation, en particulier concernant le paiement des prestations réservées. Les informations, communications ou autres transmises

au client sont considérées comme parvenues à tous les accompagnants.

- 1.6. Au moment de la réservation, les noms et autres données des voyageurs doivent être indiqués conformément aux pièces d'identité (par ex. passeport) utilisés pour le voyage. Si les informations figurant dans l'inscription et les documents de voyage ne sont pas identiques à celles de la pièce d'identité, l'entrée dans le pays de destination ou de transit ainsi que les excursions à terre peuvent être refusées. MSC, les prestataires de services, etc. peuvent également refuser leurs prestations.
- 1.7. Le contrat de voyage à forfait n'est réputé conclu qu'à réception d'une confirmation de réservation écrite envoyée par MSC. MSC enregistre le contenu/texte du contrat et fait parvenir au client ou à l'agence de voyages la confirmation de réservation par e-mail sous forme de fichier PDF en pièce jointe. La confirmation de réservation ne sera envoyée par courrier qu'à la demande expresse du client. En cas de réservation électronique via le site internet de MSC, après activation du bouton «Réservation avec obligation de paiement», le contrat de voyage est réputé conclu au moment de l'affichage direct de la confirmation de voyage à l'écran. Le caractère contraignant du contrat de voyage à forfait ne dépend pas du fait que le client utilise la possibilité d'enregistrer ou d'imprimer la confirmation de voyage ou qu'il reçoit la confirmation de voyage sous forme papier (par courrier).  
Le client peut consulter à tout moment les présentes conditions de voyage (conditions générales) via le lien indiqué dans la confirmation de réservation, ou sur le site internet de MSC, et les copier sur son ordinateur. En cas de réservations électroniques via le site internet de MSC, les conditions générales doivent être expressément reconnues comme faisant partie intégrante du contrat pendant le processus de réservation et peuvent être copiées sur l'ordinateur. Dans le cas où le contenu de la confirmation de réservation diffère du contenu de l'inscription, le client se trouve en présence d'une nouvelle offre de MSC à laquelle MSC est liée pendant 10 jours à compter de la réception de la confirmation de réservation. Le contrat de voyage à forfait est réputé conclu sur la base de cette nouvelle offre si le client accepte l'offre dans ce délai par déclaration explicite, tacite ou implicite (par ex. versement d'un acompte ou paiement du prix du voyage).
- 1.8. Les brochures, listes de prix, offres de voyages sur le site internet de MSC et autres informations et indications ne constituent pas des offres fermes proposées par MSC. MSC se réserve le droit de modifier ces offres, informations et autres indications, de même que les prix. Ce sont les offres, informations, etc. ainsi que les prix publiés au moment de la conclusion du contrat qui font foi.

## 2. PAIEMENT

- 2.1. Le client est tenu de verser un acompte non remboursable à la conclusion du contrat. Sauf accord contraire convenu dans des cas particuliers, l'acompte s'élève à 20% et à 15% pour la World Cruise. Si aucun autre délai de paiement n'a été convenu, l'acompte doit être versé sur le compte indiqué par MSC dans la confirmation de réservation de MSC dans les 7 jours suivant la réception de la confirmation de réservation. La totalité de la prime de l'assurance proposée par MSC est due avec l'acompte. En cas de réservation via une agence de voyages habilitée par MSC à revendre ses voyages, le paiement à l'agence de voyages doit intervenir dans les délais impartis.
- 2.2. Le solde doit être versé sur le compte indiqué par MSC 30 jours avant le début du voyage et 60 jours avant le début du

voyage pour la World Cruise. Pour les réservations à court terme (dans les 30 jours avant le début du voyage et dans les 60 jours avant le début du voyage pour la World Cruise), le prix total du voyage est exigible immédiatement. Le paiement du prix du voyage doit être effectué à la date d'échéance indiquée dans la confirmation de réservation. En cas de réservation via une agence de voyages habilitée par MSC à revendre ses voyages, le paiement à l'agence de voyages doit intervenir dans les délais impartis.

- 2.3. Si le client ne s'acquitte pas du paiement de l'acompte et/ou du solde dans les délais convenus, MSC est en droit, après avoir envoyé un rappel fixant un délai, de résilier le contrat de voyage à forfait et de facturer au client des frais de résiliation conformément au chiffre 4.3.ss. Après le paiement intégral, le client reçoit ses documents de voyage sous forme électronique (e-docs) via son agence de réservation ou directement de MSC. L'envoi par courrier ne se fera que sur demande expresse.

### **3. RÉDUCTIONS, NUMÉROS DE CABINES, MODIFICATION DES PRESTATIONS, ANNULATIONS DE VOYAGES, MODIFICATION DES PRIX**

- 3.1. L'âge au début du voyage est déterminant pour toutes les réductions liées à l'âge du voyageur (en particulier les réductions pour enfants).
- 3.2. La communication dans la confirmation de réservation du numéro de cabine prévu à titre provisoire ne donne pas au client un droit contractuel à l'attribution de la cabine en question. Les agences de voyages ne sont pas autorisées à convenir de ou à assurer l'attribution d'un numéro de cabine spécifique. Toute modification du numéro de cabine prévu à titre provisoire dans la confirmation de réservation demeure expressément réservée, pour autant qu'elle s'inscrive dans le cadre de la catégorie convenue ou supérieure ainsi que des prestations convenues par contrat.
- 3.3. Les dispositions ci-après s'appliquent pour les modifications des prestations de voyage et les annulations de voyage par MSC:
  - a) Les modifications des prestations de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage, qui s'avèrent nécessaires après la conclusion du contrat et avant le début du voyage et qui ne sont pas apportées par MSC en violation des règles de la bonne foi, demeurent expressément réservées et sont autorisées pour autant que ces modifications soient mineures et n'affectent pas le voyage dans sa globalité. Cette réserve s'applique en particulier aussi aux modifications des temps de navigation et d'immobilisation dans les ports et/ou des itinéraires (notamment pour des raisons de sécurité ou de conditions météorologiques), modifications dont la décision incombe uniquement au commandant responsable du navire. Si une modification de prestation ou de programme importante d'un point essentiel du contrat, qui modifie le voyage dans sa globalité (modification essentielle du contrat), intervient dans les conditions précitées, le voyageur peut fait valoir les droits énoncés au chiffre 3.3.c).
  - b) MSC se réserve en outre le droit d'annuler le voyage à tout moment, en particulier si des raisons objectives telles que catastrophes naturelles, mesures et dispositions prises par les autorités, troubles, guerre, cas de force majeure, etc. compromettent sérieusement l'exécution du voyage ou la rendent impossible.
  - c) MSC est tenue d'informer le client de toute modification essentielle du contrat ou de l'annulation du voyage. En cas de modification essentielle du contrat, le voyageur a le droit d'accepter cette dernière, de prendre part à un voyage de remplacement si MSC est en mesure de le lui proposer ou de résilier le contrat sans frais. En cas de résiliation du contrat, le prix payé pour le voyage jusqu'à cette date sera remboursé (les primes d'assurance ne sont pas remboursées et restent dues). Si MSC doit annuler le voyage, MSC proposera dans la mesure du possible un voyage de remplacement au client, que ce dernier peut accepter ou refuser. Le

client est tenu d'informer MSC de sa décision dans les 10 jours à compter de la réception de la notification de la modification des prestations ou de l'annulation du voyage. En cas de modification des prestations ou du programme, la modification de contrat proposée est réputée acceptée si le voyageur n'annonce pas dans le délai imparti qu'il souhaite résilier le contrat de voyage sans frais ou participer à un voyage de remplacement proposé. En cas d'annulation du voyage par MSC, le voyageur est tenu de confirmer expressément sa participation au voyage de remplacement proposé. Si le voyage de remplacement est plus cher que le voyage initialement réservé, aucun supplément ne sera facturé. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix sera remboursée. Les éventuels droits de garantie demeurent valables si les prestations modifiées présentent des défauts.

- 3.4. MSC se réserve le droit d'augmenter les prix après la conclusion du contrat si les frais de transport tels que a) tarifs aériens, b) frais de carburant pour le navire augmentent c) les taxes d'embarquement et de débarquement, les taxes d'atterrissage et de sécurité, les impôts ou les redevances afférents à ces prestations font l'objet d'une hausse ou d) le taux de change déterminant pour le voyage augmente. Conformément au point a), toute modification du prix du voyage correspond au montant supplémentaire facturé par la compagnie aérienne. Conformément au point b), toute modification du prix du voyage correspond à 0,33% du prix de la croisière par dollar de renchérissement du carburant par baril (indice NYMEX). Conformément au point c), toute modification du prix du voyage correspond au montant total des taxes. d) Si le taux de change se modifie après la conclusion du contrat, l'augmentation du prix correspondra au montant supplémentaire à payer par MSC pour le voyage. MSC informera le client d'une augmentation de ce type au plus tard 21 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation est supérieure à 10% du prix total du voyage (sans compter les primes d'assurance), le client a la possibilité d'accepter cette modification de contrat, de prendre part à un voyage de remplacement proposé par MSC pour autant que MSC soit en mesure de le faire ou de résilier le contrat sans frais. Dans ce dernier cas, le prix jusqu'à cette date sera remboursé (les primes d'assurance restent dues, respectivement ne sont pas remboursées). Le voyageur informera MSC de sa décision dans les 10 jours à compter de la réception de la notification, l'absence de réaction, le paiement du prix du voyage ou toute action similaire étant considérés comme un consentement à l'augmentation du prix.

### **4. ANNULATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉBUT DU VOYAGE**

- 4.1. Le client peut annuler le voyage à tout moment avant le début du voyage. L'annulation doit être notifiée à MSC Kreuzfahrten AG, Stockerstrasse 23, 8002 Zurich ou à MSC Cruises S.A., 40, Eugène-Pittard, 1206 Genève. Si le voyage a été réservé via une agence de voyages, il est également possible de notifier l'annulation à cette dernière. Le client a intérêt à annoncer l'annulation par courrier ou par e-mail à des fins de preuve.
- 4.2. Si le client annule avant le début du voyage ou s'il ne se présente pas au départ du voyage (no show), MSC a la possibilité, pour autant que l'annulation ne lui soit pas imputable, d'exiger une indemnisation appropriée, proportionnelle au prix du voyage concerné, pour les démarches entreprises et les frais engagés jusqu'à l'annulation.
- 4.3. Pour calculer les frais d'annulation, MSC a tenu compte des dépenses généralement non réalisées et des autres utilisations généralement possibles des prestations de voyage. L'indemnisation est basée sur le nombre de jours séparant la date de réception de la déclaration d'annulation du client de celle du début du voyage ainsi que sur le type de voyage réservé et calculée comme suit sous la forme d'un montant forfaitaire:

### Croisières d'une durée inférieure à 15 nuits

Jusqu'à 60 jours avant le départ	20%
59-30 jours avant le départ	30%
29-22 jours avant le départ	40%
21-15 jours avant le départ	60%
14-6 jours avant le départ	80%
5-0 jours avant le départ*	100%

### CROISIÈRES D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 15 NUITS

Jusqu'à 90 jours avant le départ	20%
89-30 jours avant le départ	30%
29-22 jours avant le départ	40%
21-15 jours avant le départ	60%
14-2 jours avant le départ	80%
1-0 jour avant le départ*	100%

### «SPECIALS»\*\*

Jusqu'à 60 jours avant le départ	30%
59-30 jours avant le départ	35%
29-22 jours avant le départ	50%
21-15 jours avant le départ	70%
14-2 jours avant le départ	90%
1-0 jour avant le départ*	100%

### RÉSERVATIONS «MSC YACHT CLUB»

Jusqu'à 120 jours avant le départ	20%
119-90 jours avant le départ	25%
89-60 jours avant le départ	40%
59-30 jours avant le départ	60%
29-15 jours avant le départ	80%
14-0 jours avant le départ*	100%

### MSC WORLD CRUISE 2020/2021

Jusqu'à 120 jours avant le départ	15%
119-60 jours avant le départ	25%
59-15 jours avant le départ	50%
14-10 jours avant le départ*	75%

### MSC WORLD CRUISE 2022

Jusqu'à 60 jours avant le départ	15%
59-10 jours avant le départ	75%
À partir de 9 jours avant le départ*	100%

\* La non-participation à la croisière ou l'interruption du voyage à forfait

est traité comme une annulation le jour du départ.

\*\* Sont considérées comme «Specials» toutes les offres qui ne sont pas soumises aux conditions des prix pour réservation anticipée ou des prix des brochures.

- 4.4. En cas d'annulation partielle d'un participant au voyage ayant réservé une cabine en occupation double, MSC a droit aux frais d'annulation conformément aux taux forfaitaires susmentionnés, mais au minimum à une indemnisation forfaitaire d'un montant de CHF 100.-. Pour le changement de réservation en cabine en occupation individuelle, le participant restant se verra facturer le supplément usuel pour une cabine en occupation individuelle. Les annulations partielles (de prestations) ne sont pas possibles pour les catégories de cabines/Specials exclusivement proposées en occupation double.
- 4.5. En cas d'arrivée/départ par des vols proposés à des tarifs flexibles par les compagnies aériennes, qui sont revendus à titre de prestations de tiers, les coûts facturés par la compagnie aérienne, qui peuvent aller jusqu'à 100%, sont refacturés indépendamment du moment de l'annulation avant le début du voyage.
- 4.6. Les primes pour les assurances voyage proposées par l'intermédiaire de MSC sont payables dans leur intégralité en plus de l'indemnisation forfaitaire.
- 4.7. Dans tous les cas, le client demeure libre de prouver à MSC que MSC n'a subi aucun dommage ou un dommage nettement inférieur au forfait exigé.
- 4.8. MSC se réserve le droit d'exiger une indemnisation concrète plus élevée en lieu et place des montants forfaitaires mentionnés au chiffre 4.3., pour autant que MSC prouve qu'elle a encouru des frais nettement plus élevés que les montants forfaitaires applicables. Dans ce cas, MSC est tenue de chiffrer concrètement et de justifier l'indemnisation exigée en tenant compte des dépenses non réalisées et d'une éventuelle autre utilisation des prestations de voyage.
- 4.9. Le droit du client prévu par la loi de proposer un participant remplaçant n'est pas affecté par les conditions précitées.
- 4.10. Par dérogation au chiffre 4.3., MSC n'est pas en droit d'exiger une indemnisation si des circonstances inévitables et extraordinaires surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, qui compromettent sérieusement ou rendent impossible l'exécution du voyage à forfait ou le transport de personnes vers le lieu de destination. Les cas de circonstances imprévisibles et extraordinaires qui n'affectent pas les prestations de voyage fournies par MSC ne donnent pas droit au client de résilier le contrat de voyage sans frais.
- 4.11. Il est expressément recommandé aux voyageurs de souscrire une assurance annulation de voyage et une assurance rapatriement en cas d'accident ou de maladie, ainsi qu'une assurance bagages (dommages et perte).

## 5. CHANGEMENT DE RÉSERVATION, PERSONNE DE REMPLACEMENT, MODIFICATION/ CORRECTION DU NOM

- 5.1. Après la conclusion du contrat, le voyageur n'a pas le droit de demander la modification de la date du voyage, de la destination, du lieu de départ, de l'hébergement ou du mode de transport, ni l'annulation partielle de prestations supplémentaire ou de prestations de transport à l'arrivée (changement de réservation). Si, à titre de faveur, la réservation est néanmoins modifiée à la demande du voyageur, ce geste ne sera possible qu'une seule fois. Les frais d'annulation facturés en temps normal conformément au chiffre 4.3.ss. ne seront pas perçus uniquement si le voyage modifié est effectivement effectué. En cas d'annulation du voyage modifié, les frais d'annulation, calculés à partir de la date du changement de réservation jusqu'à la date de départ initiale, seront facturés conformément au chiffre 4.3.ss. Si le voyageur ne se présente pas au départ du voyage modifié, les frais de non-participation sont dus conformément au chiffre 4.3.ss. Le changement de réservation ne peut intervenir que pour une date de départ ultérieure dans les limites de la validité du programme annuel des croisières.

Il peut uniquement porter sur les itinéraires proposés dans la même zone de croisière telle que définie dans le programme annuel des croisières publié dans les brochures et sur le site web. Et le départ de la nouvelle croisière aura lieu dans l'année qui suit la date de départ prévue de la croisière initialement réservée. Un supplément éventuel est à la charge du voyageur, une différence de prix éventuelle par rapport à un tarif inférieur n'est pas remboursée. MSC facture des frais de changement de réservation par client si les délais ci-après sont respectés. Sauf accord contraire convenu dans des cas particuliers avant la confirmation du changement de réservation, les frais de changement de réservation uniques s'élevaient à

	BELLA	FANTASTICA	AUREA	MSC YACHT CLUB
Jusqu'à 30 jours ouvrables avant le départ	CHF 45,-			

Dans le cas des voyages incluant des forfaits d'acheminement par avion, train ou bus et des nuitées d'hôtel, MSC s'efforcera, dans le cadre de la demande de changement de réservation, d'adapter les arrangements correspondants au changement de réservation souhaité; les frais supplémentaires résultant des annulations, des augmentations de prix intervenues dans l'intervalle ou des disponibilités sont à la charge du voyageur.

- 5.2. Pour autant qu'ils s'avèrent possibles, les changements de réservation demandés par le voyageur à partir de 29 jours ouvrables avant le début du voyage ne peuvent être effectués qu'après résiliation du contrat de voyage conformément au chiffre 4.3.ss. et nouvelle réservation simultanée.
- 5.3. Le voyageur a le droit, dans le cadre des dispositions légales, de proposer une personne de remplacement aux conditions suivantes: MSC est informée du changement par écrit ou par e-mail au plus tard 7 jours ouvrables avant le début du voyage et la personne de remplacement remplit les conditions spécifiées dans les présentes conditions de voyage et dans l'offre de voyage. Des frais de dossier de CHF 45.- par personne et par opération seront facturés pour le changement de participants au voyage (remplacement de personnes). Les coûts supplémentaires, en particulier pour la modification des billets d'avion, sont à la charge du voyageur et du voyageur remplaçant, conformément aux dispositions légales. Le voyageur en sera informé avant que le changement ne soit effectué. Si le voyageur de remplacement est désigné moins de 7 jours ouvrables avant le début du voyage, cette démarche sera considérée comme une annulation accompagnée d'une nouvelle inscription. En conséquence, les frais d'annulation conformément au chiffre 4.3.ss. ainsi que le prix de la croisière seront facturés. Le voyageur et le voyageur remplaçant assument conjointement les frais conformément aux dispositions légales.
- 5.4. Les modifications/corrections du nom d'un voyageur réservé (même personne) sont possibles jusqu'à 7 jours ouvrables avant le départ et facturées aux tarifs suivants:

BELLA	FANTASTICA	AUREA	MSC YACHT CLUB
CHF 45,-			

Dans les 7 jours ouvrables avant le départ, une modification/correction de nom n'est possible que moyennant une annulation conformément au chiffre 4.3.ss. suivie d'une nouvelle réservation. Les coûts supplémentaires, en particulier pour la modification des billets (d'avion) ou l'émission de nouveaux billets si nécessaire, sont à la charge du client. MSC facture en plus à cet effet des frais de dossier s'élevant à CHF 35.- par personne. Le voyageur en sera informé avant que la modification/correction du nom ne soit effectuée.

- 5.5. Les changements de réservation ou les modifications des heures de départ pour les vols etc. ne sont pas toujours autorisés par

les compagnies aériennes et autres transporteurs. La plupart des compagnies aériennes et autres transporteurs traitent les modifications et les changements de réservation comme des annulations et facturent les frais en conséquence. Tous les frais supplémentaires, y compris les frais d'annulation et/ou augmentations de prix imposés par les compagnies aériennes et autres transporteurs, sont sans exception à la charge du voyageur.

- 5.6. Il est possible de demander d'autres modifications de la réservation (même après réception de la confirmation de réservation) jusqu'à 46 jours avant le départ. Une taxe de CHF 35.- par personne et par changement est perçue à cet effet. Tous les frais supplémentaires résultant de ces modifications de réservation demandés dans les 45 jours précédant le départ sont traités comme une annulation impliquant la perception des frais d'annulation conformément au chiffre 4.3.ss. Si les modifications demandées par le voyageur nécessitent l'impression d'un nouveau billet de croisière, CHF 35.- seront facturés par cabine en plus des taxes précitées pour couvrir les frais supplémentaires.

## 6. PRESTATIONS NON UTILISÉES

Si le client n'a pas recours à certaines prestations de voyage qui lui ont été dûment proposées, pour des raisons qui lui sont imputables (par ex. pour cause de retour prématuré), il n'a pas droit à un remboursement partiel du prix du voyage.

## 7. APTITUDE À VOYAGER, FEMMES ENCEINTES, VOYAGEURS PRÉSENTANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES ET VOYAGEURS À MOBILITÉ RÉDUITE ; RÉGIMES ET INTOLÉRANCES ALIMENTAIRES, INTERDICTIONS DE TRANSPORT

- 7.1. MSC accorde une importance primordiale à la sécurité des passagers, raison pour laquelle ces derniers garantissent tous qu'ils sont aptes à voyager en mer (et par avion le cas échéant) et que leur comportement ou leur état n'affectera pas la sécurité ou le confort du navire, de l'avion et des autres passagers et qu'ils peuvent être transportés en toute sécurité en conformité aux exigences de sécurité du droit international, européen et national en vigueur.
- 7.2. Dans le cadre de ses obligations légales, MSC doit fournir des informations sur les réglementations sanitaires applicables au voyage et aux pays des différents ports de destination. MSC n'est ni habilitée à ni tenue de fournir des conseils, des recommandations ou des indications sur les conditions sanitaires, les risques, les conséquences ou les mesures prophylactiques liés à la participation au voyage.
- 7.3. Il appartient dès lors au voyageur, et à lui seul, de s'assurer, par l'obtention d'informations ciblées, le recours à des conseils médicaux aux voyageurs et un examen médical approprié qu'il est possible pour lui de participer au voyage concret réservé, compte tenu de ses dispositions personnelles et de son état de santé, sans atteintes ou dangers pour sa santé et sans risque qu'une maladie survienne ou empire, en particulier s'agissant d'une maladie chronique préexistante. Le client/voyageur garantit qu'il respecte ces obligations lorsqu'il effectue sa réservation.
- 7.4. MSC a en tout temps le droit, mais non l'obligation, d'exiger du voyageur qu'il présente un certificat médical attestant qu'il est apte à voyager en ce qui concerne le voyage concret et les pays de destination concrets.
- 7.5. Si MSC, le transporteur, le commandant du navire ou le médecin de bord estime qu'un passager n'est pas apte à voyager, pour quelque raison que ce soit, qu'il est susceptible de mettre en danger sa propre sécurité, que la responsabilité de MSC ou du transporteur pourrait être engagée au niveau de ses soins, de son assistance ou de son rapatriement ou que la permission de débarquer dans un port pourrait lui être refusée, MSC ou le commandant du navire est habilité en tout temps à refuser au voyageur le droit d'embarquer dans n'importe quel port

ou à le débarquer dans n'importe quel port ou à le transférer dans une autre couchette ou cabine. Le médecin de bord a le droit de prodiguer les premiers secours et d'administrer des médicaments, thérapies ou autres traitements médicaux, respectivement d'hospitaliser et/ou confiner le voyageur dans le centre médical à bord ou une structure similaire si le médecin juge cette mesure nécessaire et que le commandant donne son accord. Le refus du voyageur de se soumettre à un tel traitement peut entraîner son débarquement dans n'importe quel port, si nécessaire avec l'aide de la police locale ou d'autres autorités compétentes, et tant MSC que le transporteur n'assument aucune responsabilité quant aux frais, dépenses ou indemnités du voyageur.

- 7.6. Si le voyageur se voit refuser l'embarquement pour des raisons de santé et/ou d'inaptitude à voyager, ni MSC ni le transporteur ne seront tenus pour responsables envers le voyageur de quelque manière que ce soit.
- 7.7. Il incombe au voyageur de s'assurer qu'il disposera des médicaments nécessaires en emportant les quantités suffisantes (en tenant également compte des retards éventuels du voyage) et/ou en vérifiant qu'il pourra se les procurer dans les pays de destination respectifs. Le voyageur contrôlera avant l'embarquement si les médicaments qu'il transporte peuvent être importés dans les pays de destination (ou de transit). Les obligations contractuelles de MSC n'incluent ni la vérification de la disponibilité des médicaments dans les pays de destination, ni l'information du client à ce sujet, ni un stock de médicaments à bord, et ce même si la présence d'un médecin et/ou d'une pharmacie à bord est précisée dans la description des prestations.
- 7.8. Dispositions applicables aux femmes enceintes:
- Les femmes enceintes sont tenues de consulter un médecin avant le voyage. Aucun des navires de MSC n'est équipé d'installations médicales pour les accouchements.
  - MSC refuse la réservation et le transport de femmes enceintes de 24 semaines ou plus à la fin de la croisière.
  - Les femmes enceintes de moins de 24 semaines au moment du débarquement doivent présenter un certificat médical attestant leur aptitude à voyager.
  - MSC se réserve expressément le droit de refuser l'embarquement à une voyageuse qui se trouve à un stade avancé de la grossesse.
  - Si une voyageuse ne savait pas ou ne pouvait pas savoir avec certitude qu'elle était enceinte au moment de la réservation du voyage, MSC lui proposera – en référence au chiffre 7.8.b) – la possibilité de réserver une autre croisière de la brochure et/ou du site web (si disponible), qui est de la même qualité que la croisière réservée et remplit les conditions précitées, ou d'annuler le voyage. Dans ce dernier cas, le prix payé sera remboursé dans son intégralité, à condition que l'annulation soit notifiée immédiatement après l'établissement de la grossesse (obligation de présenter un certificat médical). Ce remboursement ne s'applique pas aux primes d'assurance payées. Celles-ci ne sont en aucun cas remboursables. Les primes d'assurance encore dues restent exigibles.
- 7.9. Dispositions applicables aux voyageurs présentant des besoins spécifiques et aux voyageurs à mobilité réduite:
- Le confort et la sécurité des passagers occupent toujours une place prioritaire pour MSC et les transporteurs, raison pour laquelle le client est prié de fournir un maximum d'informations détaillées sur les points énumérés ci-dessous au moment de la réservation. Ces dernières permettront à MSC et aux transporteurs de respecter leur engagement, à savoir transporter le passager de manière sûre et opérationnelle en tenant compte de tous les aspects liés à la conception du navire de croisière ou à l'infrastructure et aux équipements portuaires, y compris les terminaux portuaires qui peuvent considérablement compliquer ou rendre impossibles l'embarquement, le débarquement ou le transport du passager et avoir des incidences sur la sécurité et le confort des voyageurs.
  - Il incombe aux voyageurs atteints d'un handicap physique

ou psychique (y compris ceux qui ont besoin d'un fauteuil roulant), qui ont besoin d'un traitement ou d'une aide spéciale ou qui ont des exigences particulières en matière de sièges, de communiquer par écrit à MSC avant la réservation la nature de leur handicap, les appareils médicaux qu'ils apporteront à bord ou toute aide médicale spéciale ou autre dont ils ont besoin. Il en va de même si le passager souhaite amener un chien d'assistance reconnu à bord du navire (celui-ci doit répondre aux exigences légales applicables). Ce point concerne en particulier l'assistance conformément au Règlement (UE) 1177/2010, le cas échéant. MSC attire l'attention sur le fait que le nombre de cabines adaptées aux voyageurs à mobilité réduite (par ex. accessibles en fauteuil roulant) est limité.

- Si MSC et/ou le transporteur aérien le jugent nécessaire afin d'assurer la sécurité et le confort du passager et de lui permettre de profiter pleinement de la croisière, ils peuvent demander qu'un passager handicapé ou à mobilité réduite soit accompagné d'une autre personne capable de lui fournir l'assistance requise. Cette exigence se fonde exclusivement sur l'évaluation par MSC et/ou le transporteur des besoins du passager en termes de sécurité et peut différer d'un navire à l'autre et/ou d'un itinéraire à l'autre. Les passagers qui sont dépendants d'un fauteuil roulant trouveront de plus amples informations au chiffre 7.7.e).
  - Si le passager handicapé ou à mobilité réduite a besoin d'un encadrement ou d'une surveillance personnelle pour des raisons spécifiques, il est tenu de l'organiser à ses propres frais. Les prestations contractuelles de MSC n'englobent pas l'assistance par MSC, ses auxiliaires, collaborateurs, prestataires de services ou mandataires, sauf accord contraire expressément convenu ou si des dispositions légales impératives l'exigent (en particulier pour les voyages aériens, le Règlement (CE) No 1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, ainsi que le Règlement (UE) No 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure).
  - Les voyageurs qui ont besoin d'un fauteuil roulant doivent être équipés de leur propre fauteuil roulant de dimensions standard (max. L:1270mm L:720mm H:1270mm) et accompagnés d'une personne capable et en mesure de les assister.
  - Il est à noter que certaines zones à bord ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou aux personnes à mobilité réduite en raison de leur conception. Sur le plan contractuel, les navires et toutes leurs installations ne sont pas tenus d'être adaptés de manière générale à l'utilisation par les voyageurs handicapés et les voyageurs à mobilité réduite.
  - Le voyageur qui dépend d'un équipement médical est tenu de le signaler explicitement au moment de la réservation. Sur la base de ces informations et des possibilités techniques, etc. à bord du navire, MSC décidera si les appareils peuvent être embarqués ou non. Il est important que le voyageur se renseigne auprès du fabricant ou du fournisseur afin de s'assurer que les dispositifs médicaux qu'il a l'intention d'apporter à bord peuvent être utilisés en toute sécurité. Le voyageur est responsable d'organiser la livraison de tout l'équipement médical aux docks avant le départ. Le voyageur doit s'assurer que tous les dispositifs médicaux sont opérationnels et que les appareils ainsi que les piles, accessoires et autres fournitures suffiront pour tout le voyage. Le navire ne transporte pas d'équipements de remplacement et l'accès à des soins ou appareils appropriés à terre peut se révéler compliqué et coûteux. Les voyageurs doivent être capables de faire fonctionner tous les équipements.
  - Pour les excursions à terre, voir chiffre 16.
- 7.10. MSC se réserve le droit de refuser la réservation, d'interdire l'embarquement ou de résilier le contrat de voyage à un passager handicapé ou à un passager à mobilité réduite ou

présentant des besoins particuliers, qui ne s'est pas conformé à ses obligations telles que définies dans les présentes conditions de voyage, si sa participation est objectivement susceptible de représenter un risque ou une menace grave pour lui-même, pour les autres passagers, l'équipage et le personnel du navire ou pour la sécurité du voyage. Le passager débouté est libre de demander un nouvel examen de la situation par le délégué à la mobilité de la compagnie maritime, en fournissant tous les documents jugés pertinents pour cette décision.

- 7.11. Si le passager constate entre la date de réservation du voyage et la date de début du voyage qu'il a besoin d'une assistance ou de soins spéciaux, tels que précisés ci-dessus, il est prié d'en informer immédiatement MSC afin que MSC et le transporteur puissent évaluer en connaissance de cause si le passager peut être transporté ou non en toute sécurité et dans des conditions acceptables.
- 7.12. Les voyageurs sont tenus de consulter immédiatement le médecin de bord en cas de maladie, notamment de maladies gastro-intestinales, et de lui fournir des informations complètes et conformes à la vérité sur toutes les circonstances de la maladie. Ils sont tenus de suivre les instructions des médecins du navire ou des autorités sanitaires, notamment en ce qui concerne les mesures de quarantaine et d'hygiène.
- 7.13. MSC et/ou le transporteur et/ou les autorités sanitaires d'un port sont habilités à distribuer un questionnaire de santé de leur propre initiative. Le voyageur doit fournir des informations détaillées sur tout symptôme de maladie, y compris maladies gastro-intestinales et H1N1. Si MSC ou le transporteur a l'impression qu'un voyageur présente des symptômes d'une quelconque maladie, y compris infections virales et maladies bactériennes, ainsi que norovirus et H1N1, MSC ou le transporteur peut refuser de l'embarquer. Si un voyageur refuse de remplir le questionnaire, il risque de se voir interdire l'embarquement.
- 7.14. Les voyageurs souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires sont tenus de les annoncer au moment de la réservation déjà et de compléter le formulaire prévu à cet effet, ainsi que d'en informer le maître d'hôtel dès leur arrivée à bord. MSC s'efforcera de donner suite à ces demandes, sans toutefois s'engager à pouvoir y répondre pleinement.
- 7.15. MSC fera tout son possible pour satisfaire les demandes des voyageurs en matière de régimes alimentaires spéciaux. Celles-ci doivent être annoncées de manière aussi détaillée que possible au moment de la réservation. Toutefois, la fourniture de prestations spécifiques liées à des régimes ne fait partie intégrante des obligations contractuelles incombant à MSC que si MSC s'y est explicitement engagée ou si un accord explicite a été convenu à ce sujet. En cas d'allergies/intolérances multiples, même si ces dernières ont été annoncées en bonne et due forme, MSC ou le transporteur ne peut exclure le risque d'une contamination croisée lors de la préparation des aliments, de sorte que ni MSC ni le transporteur ne peuvent être tenus pour responsables dans l'éventualité d'une telle contamination.
- 7.16. En l'absence de ces informations relatives aux allergies et/ou intolérances alimentaires, ni MSC ni le transporteur ne seront responsables de la préparation de repas spéciaux pour le passager ou d'autres plats cuisinés consommés par le passager.
- 7.17. Les dispositions suivantes s'appliquent pour les croisières dont les ports de départ se trouvent aux Etats-Unis ou aux Caraïbes: les passagers âgés de moins de 21 ans ne peuvent monter à bord que s'ils sont accompagnés d'une personne âgée de 21 ans au moins au moment de l'embarquement, qui voyage dans la même cabine ou dans une cabine adjacente. L'accompagnant doit se déclarer expressément prêt à assumer la responsabilité des passagers âgés de moins de 21 ans.

## 8. SOINS MÉDICAUX À BORD ET DANS LES PAYS DE DESTINATION

- 8.1. Les prestations contractuelles à fournir par MSC n'incluent pas, dans les pays de destination, la recherche de possibilités de soins médicaux ambulatoires ou hospitaliers et les informations y relatives, la disponibilité et la qualité des infrastructures

médicales, ainsi que les conditions pour pouvoir bénéficier de ces services et leur coût.

- 8.2. La présence d'un médecin à bord n'est obligatoire que si elle est expressément prévue dans l'offre de voyage. Le médecin de bord n'est pas un spécialiste. Le centre médical à bord est équipé pour les premiers secours et les problèmes de santé mineurs (il ne s'agit pas d'un hôpital comparable à un établissement à terre).
- 8.3. Les services fournis par le médecin de bord n'entrent pas dans le cadre des prestations contractuelles de MSC. Le médecin de bord exerce son activité à titre indépendant, sous sa propre responsabilité, et n'est soumis à aucune directive de la part de MSC ou de l'équipage du navire. Le prix du voyage n'inclut pas les services du médecin de bord; ces derniers doivent lui être payés directement par le voyageur. MSC n'est pas tenue de fournir des informations sur les possibilités de traitement aux frais des caisses-maladie et/ou les remboursements par les caisses-maladie ou les compagnies d'assurance.
- 8.4. Le médecin de bord n'est ni un agent ni un préposé de MSC. MSC n'est pas responsable de la disponibilité du médecin de bord, de son respect des horaires de consultation fixés, ni d'une assistance ou d'un traitement insuffisant ou encore des erreurs de traitement.
- 8.5. En cas de maladie ou d'accident, il peut arriver que MSC, le transporteur et/ou le commandant et/ou le médecin de bord soient obligés de débarquer des voyageurs pour un traitement médical. Ni le transporteur ni MSC ne peuvent se porter garants de la qualité des soins médicaux dispensés dans les ports d'escale ou à l'endroit où le voyageur est débarqué et déclinent toute responsabilité à ce sujet. Les structures médicales et les normes diffèrent d'un port à l'autre. Ni MSC ni le transporteur ne fournissent une quelconque assurance ou garantie quant au standard de qualité du traitement médical à terre. Les structures médicales à terre fournissent leurs prestations sous leur propre responsabilité. Ni MSC, ni le transporteur, ni le commandant ou le médecin de bord ne peuvent être tenus pour responsables de leurs interventions ou omissions.
- 8.6. Le passager est tenu de se conformer à l'évaluation professionnelle du médecin quant à son aptitude à embarquer sur le navire ou à poursuivre le voyage.
- 8.7. Les dispositions relatives à l'aptitude à voyager (chiffre 7) et à la santé s'appliquent à tous les passagers, y compris aux enfants en bas âge. Pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 mois, il est recommandé de consulter un médecin avant de réserver.

## 9. RÈGLES DE COMPORTEMENT POUR LE VOYAGEUR, RÉSILIATION POUR MOTIFS LIÉS AU COMPORTEMENT, RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES INCOMBANT AU VOYAGEUR

- 9.1. MSC peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis – même avant le début du voyage – si le voyageur, malgré un avertissement de MSC ou du commandant, provoque des perturbations durables ou adopte un comportement contraire aux termes du contrat justifiant la résiliation immédiate du contrat. C'est notamment le cas lorsque l'état physique ou mental du voyageur rend impossible le voyage ou la poursuite du voyage, qu'il est donc inapte à voyager, ou lorsqu'il représente un danger pour lui-même, pour les autres voyageurs ou pour la sécurité du navire. MSC est également en droit de résilier le contrat si le voyageur apporte ou tente d'apporter à bord des armes, des munitions, des explosifs ou des substances inflammables (engins pyrotechniques) ou autres. La consommation ou l'introduction à bord de drogues ainsi que la commission d'infractions pénales constituent d'autres motifs de résiliation pour MSC. Le voyageur convient que le commandant et les officiers ont le droit de fouiller chaque personne à bord, chaque cabine, chaque bagage et tous les effets personnels pour des raisons de sécurité ou à d'autres fins légales. MSC peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si le client/passager a réservé en fournissant de faux renseignements sur son nom, son adresse et/ou sa pièce d'identité ou s'il figure sur les listes antiterroristes de l'UE ou de l'OFAC.

- 9.2. Si MSC résilie le contrat de voyage à forfait pour des motifs liés au comportement, MSC conserve son droit de percevoir le prix du voyage; les frais supplémentaires éventuels pour le voyage de retour sont à la charge du voyageur.
- 9.3. Le voyageur est tenu de respecter pleinement le règlement de bord en vigueur sur le navire. Le commandant est responsable du bateau, des passagers et de l'équipage. Dans le cadre du commandement maritime du navire, de la garantie de la sécurité et en ce qui concerne le respect du règlement de bord, le commandant est seul habilité à prendre les décisions et donc à expulser des clients du navire sans indemnisation. Cette disposition s'applique également aux cas survenant au cours du voyage.
- 9.4. Les voyageurs doivent avoir reçu tous les vaccins nécessaires avant d'embarquer et être en possession de tous les billets, passeports valides, visas, certificats médicaux et autres documents requis pour la croisière, notamment pour les ports d'escale au programme et le débarquement.
- 9.5. Les voyageurs ont l'interdiction d'amener des animaux, quels qu'ils soient, à bord – à l'exception des chiens d'assistance reconnus (conformément au chiffre 7.9.b).
- 9.6. MSC n'est pas responsable envers le voyageur qui subit un dommage etc. parce qu'il n'a pas respecté ou violé les dispositions des présentes conditions.
- 9.7. Le voyageur est responsable de tout dommage qu'il cause à MSC et/ou au transporteur et/ou à tout prestataire de services, en particulier s'il ne remplit pas ses obligations contractuelles. Le voyageur est notamment responsable de tous les dommages causés au navire ou à ses installations et équipements, des blessures ou pertes subies par d'autres voyageurs et des tiers, ainsi que de tous les frais, amendes ou redevances dont MSC, le transporteur ou le prestataire de services est tenu de s'acquitter en raison d'une infraction commise par le voyageur.

## 10. DROIT DE MODIFIER L'ITINÉRAIRE

MSC se réserve le droit, à sa seule discrétion et/ou à la discrétion du commandant, de prendre la décision de s'écarter de l'itinéraire annoncé/convenu ou habituel, de reporter ou d'avancer la navigation, de supprimer ou de modifier les escales prévues, d'organiser un transport identique sur un autre navire, de remorquer ou d'être remorqué, de secourir d'autres navires ou d'entreprendre des actions similaires s'avérant souhaitables ou nécessaires aux yeux de MSC et/ou du commandant pour la sécurité des voyageurs, du navire et de l'équipage. Dans de telles circonstances, ni MSC ni le transporteur ne seront responsables ou obligés envers le voyageur.

## 11. GARANTIE/OBLIGATIONS INCOMBANT AU VOYAGEUR

- 11.1. Le voyageur est tenu de signaler immédiatement tout défaut du voyage à MSC, c'est-à-dire MSC Kreuzfahrten AG, Zurich, b2ccustomer-care-ch\_fr@msscruises.ch, ou directement à MSC Cruises S.A., 40, Eugène-Pittard, 1206 Genève, ou au mandataire de MSC (guide ou agent de voyages). Le voyageur doit être conscient du fait que, si le défaut est signalé au revendeur du voyage (agence de voyages) en dehors de ses heures d'ouverture, il n'est pas possible de garantir une transmission directe à MSC pour un traitement rapide de la demande de réparation.
- 11.2. Le voyageur peut exiger une réparation dans le cas où un défaut survient au cours du voyage. Si MSC n'est pas en mesure de remédier au défaut, il peut se prévaloir des droits prévus par la loi.
- 11.3. Les guides, les agences et les collaborateurs des prestataires de services ne sont pas habilités ni autorisés par MSC à confirmer des défauts ou à reconnaître des prétentions envers MSC.
- 11.4. Si le voyage à forfait est gravement compromis par le défaut et si la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible pour des motifs importants, le voyageur peut résilier le voyage à forfait dans le cadre des dispositions légales. Il en va de même si, en raison d'un tel défaut, on ne peut raisonnablement exiger qu'il poursuive le voyage pour un motif important, reconnu par MSC. La résiliation n'est recevable que si MSC ou le cas échéant ses mandataires (guide, agence), pour autant que leur statut

d'interlocuteurs soit fixé par contrat, ont laissé passer un délai approprié sans prendre de mesures pour remédier au défaut. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai s'il est impossible de prendre des mesures ou si MSC ou ses mandataires refusent de les prendre ou s'il s'avère nécessaire de prendre des mesures immédiates ou encore si la résiliation immédiate du contrat est justifiée par un intérêt particulier du voyageur.

- 11.5. En cas de perte ou de retard de bagages dans le cadre d'un voyage aérien, le voyageur est tenu d'annoncer immédiatement sur place par protestation écrite tout dommage ou retard dans l'acheminement à la compagnie aérienne responsable. Les compagnies aériennes peuvent refuser le remboursement si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie. Les dommages causés aux bagages doivent être signalés par écrit dans les 7 jours et le retard dans l'acheminement au plus tard dans les 21 jours suivant leur réception. De plus, la perte, l'avarie ou le mauvais acheminement des bagages doivent également être annoncés immédiatement au représentant local de MSC. Les bagages endommagés ou perdus lors de l'embarquement ou du débarquement doivent être signalés immédiatement. Le voyageur est tenu d'en informer MSC ou ses mandataires par écrit. Si des bagages de cabine ont subi des dommages visibles de l'extérieur, le voyageur doit le signaler immédiatement, mais au plus tard au moment de son débarquement. Dans le cas des autres bagages ayant subi des dommages visibles de l'extérieur, qui ont été transportés par le personnel de bord ou stockés pour le voyageur, le voyageur est tenu de signaler le dommage dès qu'ils sont à nouveau en sa possession. Si le dommage n'est pas apparent, l'annonce doit intervenir au plus tard dans les 15 jours à compter du débarquement, de la remise des bagages ou de la date à laquelle la remise était prévue. Le voyageur est responsable à ses propres risques et périls du transport, du stockage et de la manutention de ses bagages à bord. La responsabilité pour les bagages (de cabine) est limitée conformément aux accords internationaux et lois nationales applicables.
- 11.6. Le voyageur est tenu d'informer MSC s'il ne reçoit pas les documents de voyage requis (par ex. billet d'avion, bons d'hôtel) dans le délai qui lui a été communiqué par MSC, ou s'il ne les reçoit pas dans leur intégralité.

## 12. RESPONSABILITÉ ET LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ, EXONÉRATIONS DE LA RESPONSABILITÉ

- 12.1. Sous réserve des conditions ci-après ainsi que des accords internationaux applicables et des lois applicables, MSC assume la responsabilité en cas de décès, lésions corporelles ou maladie causés par une négligence ou une omission de MSC et de tous les prestataires de services intégrés au voyage à forfait, dans la mesure où MSC est tenue de répondre de leur conduite. MSC n'assume aucune responsabilité envers le voyageur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat ou le dommage est imputable
- à un comportement du voyageur
  - à des actes ou omissions imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
  - à une circonstance inhabituelle ou imprévisible hors du contrôle de MSC et/ou des prestataires de services faisant partie du forfait de voyage et dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toute la diligence requise, y compris (mais non exclusivement) un cas de force majeure; ou
  - à un événement que MSC et/ou un prestataire fournissant des services qui font partie du forfait de voyage ne pouvaient pas prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise.
- 12.2. Pour les prétentions qui ne sont pas liées à des dommages corporels, un décès ou une maladie ou qui ne sont pas soumises aux accords cités aux chiffres 12.4. à 12.14. inclus, la responsabilité de MSC pour mauvaise exécution du contrat est limitée au double du prix que le voyageur concerné a payé

- pour le voyage (primes d'assurance et frais de modification non compris), sauf en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.
- 12.3. Pour tous les transports (terrestre, maritime et aérien), les conditions de transport du transporteur respectif s'appliquent. Ces dernières peuvent limiter ou exclure la responsabilité. Elles sont expressément incluses dans les présentes conditions de réservation et sont réputées expressément acceptées par le client au moment de la réservation. Des exemplaires de ces conditions générales sont disponibles sur demande auprès de MSC.
- 12.4. Le transport aérien de passagers et de leurs bagages est régi par diverses conventions internationales («accords internationaux dans le domaine de l'aviation»), notamment la Convention de Varsovie de 1929 (telle que modifiée par le Protocole de La Haye de 1955 ou le Protocole de Montréal de 1999 ou autre) ou la Convention de Montréal de 1999. Dans la mesure où MSC peut être tenue pour responsable en tant que transporteur à l'égard des passagers pour le transport par voie aérienne, les conditions des accords aériens internationaux (y compris les amendements ultérieurs et les nouveaux accords qui peuvent s'appliquer à un contrat de croisière entre MSC et un passager) sont expressément intégrées aux présentes conditions de réservation et aux conditions de transport. Les accords aériens internationaux fixent des limites à la responsabilité du transporteur en cas de décès et de dommages corporels, de perte et d'avarie de bagages ainsi que de retard. Toute responsabilité de MSC envers le passager découlant d'un transport par voie aérienne est soumise aux limitations de la responsabilité prévues dans ces accords. Des exemplaires de ces conventions sont disponibles sur demande.
- 12.5. Dans la mesure où MSC peut être tenue pour responsable à l'égard d'un passager pour des prétentions découlant du transport par voie aérienne, terrestre ou maritime, MSC bénéficie de tous les droits, défenses, immunités et limitations dont disposent les transporteurs effectifs (y compris ses propres conditions de transport), et conformément à toutes les réglementations et/ou conventions applicables, telles que la Convention d'Athènes et la Convention de Montréal, aucun point des présentes conditions ou des conditions de transport ne pourra être interprété comme un renoncement à ces droits. Si une disposition, une condition ou un article est nul ou jugé nul, les autres dispositions, conditions et articles demeurent en vigueur.
- 12.6. La responsabilité (le cas échéant) de MSC et du transporteur pour les dommages résultant du décès ou des lésions corporelles du voyageur ou de la perte ou de l'avarie des bagages est régie par les dispositions suivantes:
- 12.7. En ce qui concerne le transport maritime, le Règlement (CE) 392/2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident s'applique au transport maritime international si le port d'embarquement ou de débarquement se trouve dans l'UE ou si le navire bat pavillon d'un Etat membre de l'UE ou si le contrat de transport est conclu dans un Etat membre de l'UE.  
Un exemplaire du Règlement (CE) 392/2009 est disponible sur demande et peut être téléchargé sur internet sous [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf). Vous trouverez un résumé du Règlement (CE) 392/2009 sous <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>  
Lorsque le navire est utilisé comme logement flottant, les dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 et les limites qu'elle prévoit s'appliquent et sont expressément intégrées aux présentes conditions de réservation, y compris toutes les prétentions liées à la perte ou à l'avarie de bagages ainsi qu'au décès ou aux lésions corporelles.
- 12.8. Le montant des dommages à indemniser par MSC et le transporteur en cas de décès et/ou de dommages corporels et en cas de perte ou de dommages aux bagages est limité et ne peut en aucun cas dépasser les limites de responsabilité fixées par le Règlement (CE) 392/2009 ou, le cas échéant, la Convention d'Athènes de 1974.
- 12.9. La responsabilité de MSC et du transporteur en cas de décès, de lésions corporelles ou de maladie d'un passager ne peut excéder 46.666 droits de tirage spéciaux («DTS»), tels que prévus et définis dans la Convention d'Athènes de 1974, ou le cas échéant la limite de 400.000 DTS en vertu du Règlement (CE) 392/2009 ou de la Convention d'Athènes de 2002 et de 250.000 DTS en cas de responsabilité pour guerre et terrorisme conformément au Règlement (CE) 392/2009 ou à la Convention d'Athènes de 2002. La responsabilité de MSC et du transporteur en cas de perte ou de dommages aux bagages ou à d'autres effets du passager ne peut excéder 833 DTS par passager en vertu de la Convention d'Athènes de 1974 ou 2.250 DTS si le Règlement (CE) 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 s'applique. Il est convenu que cette responsabilité de MSC et du transporteur est soumise aux franchises applicables par passager, qui seront déduites des montants à verser pour la perte ou les dommages aux bagages ou à d'autres biens. Le passager sait que le taux de conversion du DTS fluctue quotidiennement et peut être obtenu par l'intermédiaire d'une banque ou sur internet. La valeur d'un DTS peut être calculée sous [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx).
- 12.10. Il est présumé que le transporteur a remis les bagages intacts au passager conformément à la Convention d'Athènes de 1974 et, le cas échéant, à la Convention d'Athènes de 2002 ou au Règlement (CE) 392/2009, sauf si le passager a informé le transporteur par écrit dans les délais suivants:
- en cas de dommages manifestes, avant ou au moment du débarquement ou de la remise des bagages
  - en cas de dommages non apparents ou de perte des bagages, dans les quinze jours suivant le débarquement ou la remise ou à compter de la date à laquelle la remise aurait dû avoir lieu.
- 12.11. Si le transport indiqué ci-dessous n'est pas un «transport international» au sens de l'article 2 du Règlement (CE) 392/2009 ou si le navire est utilisé comme hôtel flottant et/ou transport maritime national au Royaume-Uni, les dispositions de la convention d'Athènes de 1974 s'appliquent à ce contrat et sont réputées intégrées au contrat en question.
- 12.12. MSC n'est pas responsable en cas de perte ou de dommages survenus à des biens de valeur tels que les espèces, titres négociables, objets en métaux précieux, bijoux, objets d'art, appareils photo, ordinateurs, équipements électroniques ou autres biens de valeur, sauf si ces biens de valeur ont été déposés auprès du transporteur qui a convenu de les garder et si une limite plus élevée a été expressément fixée par écrit d'un commun accord au moment du dépôt et si le passager paie des frais supplémentaires pour la protection de la valeur déclarée. L'utilisation du coffre-fort du navire ne constitue pas un dépôt dans ce sens. S'il existe une responsabilité en cas de perte ou de dommages survenus à des biens de valeur déposés sur le navire, cette responsabilité est limitée à 1.200 DTS en vertu de la Convention d'Athènes de 1974 ou à 3.375 DTS si le Règlement (CE) 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 s'appliquent.
- 12.13. MSC et le transporteur bénéficient pleinement de toutes les lois et conventions internationales applicables prévoyant une limitation et/ou exonération de la responsabilité (y compris, mais sans s'y limiter, la loi et/ou les lois du pavillon du navire en ce qui concerne la limitation globale des dommages à indemniser par le transporteur). Rien dans les présentes conditions de réservation ne vise à limiter ou exclure MSC et le transporteur d'une telle limitation ou exonération ou responsabilité légale ou autre. Le préposé et/ou les représentants de MSC et du transporteur bénéficient pleinement de toutes ces dispositions relatives à la limitation de la responsabilité.
- 12.14. Sans préjudice des dispositions des chiffres 12.7. à 12.13., si une réclamation est formulée contre MSC et le transporteur dans une juridiction dans laquelle les exceptions et limitations intégrées aux présentes conditions de réservation sont



légalement inapplicables, MSC et le transporteur ne sont pas responsables en cas de décès, lésions corporelles, maladie, dommage, retard ou autre perte ou préjudice occasionné à une personne résultant d'une cause quelconque dont il ne peut être prouvé qu'elle est imputable à MSC ou au transporteur.

- 12.15. Nonobstant toute disposition contraire dans les présentes conditions de réservation, MSC ne peut en aucun cas être tenue pour responsable en cas de pertes ou de pertes de profits, pertes de revenus, pertes de production, pertes de contrats ou autres à prévoir ou autres conséquences conséquence ou pertes indirectes ou dommages directs ou indirects de nature similaire.
- 12.16. La responsabilité de MSC est exclue pour les prétentions concernant les pertes ou dommages occasionnés directement ou indirectement par des circonstances empêchant l'exécution et/ou l'exécution dans les délais du contrat pour cause de guerre ou menace de guerre, émeutes, guerre civile, conflits sociaux (impliquant ou non des collaborateurs de MSC), activités terroristes ou menaces d'activités terroristes, panne de courant, risques sanitaires ou épidémies, catastrophes naturelles ou nucléaires, incendies, conditions météorologiques ou de navigation défavorables, suicide ou tentative de suicide d'un passager, exposition délibérée d'un passager à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver des vies humaines) ou conséquences de la participation à une activité inhabituelle et dangereuse et toutes autres circonstances hors du contrôle de MSC.
- 12.17. Si la responsabilité légale de MSC pour la perte ou les dommages aux biens se base sur d'autres dispositions que celles de la Convention d'Athènes et/ou de Montréal ou de la Loi fédérale sur les voyages à forfait, sa responsabilité ne pourra à aucun moment dépasser EUR 500,00 et MSC ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en ce qui concerne l'argent ou les objets de valeur. Les passagers ne doivent pas conserver d'argent ni d'autres biens de valeur dans leurs bagages.
- 12.18. La responsabilité de MSC n'excédera à aucun moment celle d'un transporteur en vertu de ses conditions de transport et/ou des accords applicables ou convenus. Les dommages-intérêts à verser par MSC seront réduits proportionnellement à toute faute concomitante du passager.
- 12.19. MSC décline expressément toute responsabilité en cas de manquements, ainsi que de dommages corporels et matériels en relation avec des prestations fournies par l'intermédiaire de tiers (par ex. excursions, manifestations sportives, pièces de théâtre, expositions, services de transport pour le lieu de départ et d'arrivée annoncé). Tous les services fournis par des tiers sont clairement indiqués en tant que tels et ne font donc pas partie de la prestation de voyage à fournir par MSC dans le cadre du contrat de voyage.
- 12.20. MSC vous a concocté un vaste programme d'excursions à terre, qui est proposé exclusivement par des tour-opérateurs locaux soigneusement sélectionnés actifs dans les destinations (ports) respectives. MSC joue le rôle d'intermédiaire pour ces excursions à terre, qui ne sont pas organisées, supervisées ni contrôlées par MSC. Le programme d'excursions à terre est mis à disposition par des voyagistes locaux qui travaillent indépendamment de MSC. MSC se charge de revendre ces prestations fournies par des tiers à titre de service pour ses clients. MSC est responsable en cas d'erreurs au niveau de la revente.
- 12.21. MSC recommande aux clients/voyageurs de souscrire une assurance accidents de voyage et bagages dans leur propre intérêt.

### 13. PRESCRIPTION

- 13.1. Les prétentions en dommages-intérêts en vertu du droit maritime pour cause de décès, de dommages corporels ou de dommages aux bagages sont prescrites au bout de deux ans.
- 13.2. Les autres prétentions se prescrivent conformément aux accords internationaux et aux lois nationales applicables.

### 14. DEVOIRS D'INFORMATION SUR L'IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN EFFECTIF

- 14.1. Conformément au Règlement (CE) concernant l'information des

passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, MSC communique au client, avant ou au plus tard au moment de la réservation, l'identité du ou des transporteur(s) aérien(s) effectif(s) en ce qui concerne tous les services de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé.

- 14.2. Si l'identité du ou des transporteur(s) aérien(s) effectif(s) n'est pas encore établie au moment de la réservation, MSC est tenue d'annoncer au client le nom de la ou des compagnies aériennes qui assurera ou assureront probablement le vol. Dès que MSC sait quelle compagnie assurera le vol, elle en informera le client.
- 14.3. En cas de changement de transporteur aérien effectif par rapport à ce qui a été annoncé au client, MSC informera le client de ce changement le plus rapidement possible en recourant aux moyens adéquats.
- 14.4. La «liste noire» établie conformément au Règlement (CE) (liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE) peut être consultée directement sous [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/ list\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm).

### 15. PASSEPORT, VISAS ET PRESCRIPTIONS SANITAIRES

- 15.1. Le client est informé des formalités d'entrée avant la conclusion du contrat via les informations figurant le catalogue de voyage, l'offre de voyage ou sur le site web, dans les annonces de voyages en ligne et dans les «Informations utiles» publiés dans le catalogue de voyage ou en ligne. Il doit impérativement emporter des documents d'identité valides, en particulier un passeport lisible à la machine (passeport électronique) en cours de validité. En règle générale, chaque passager doit se munir d'un passeport valide, encore valable au moins 6 mois après la fin du voyage. Pour tous les voyages faisant escale exclusivement dans des ports de l'UE, de Norvège et d'Islande, les ressortissants suisses ont uniquement besoin d'une carte d'identité valable au moins 6 mois après la fin du voyage. Ces dispositions s'appliquent également aux enfants.
- 15.2. MSC propose en Suisse uniquement les voyages publiés dans ce catalogue ou sur le site internet correspondant. C'est la raison pour laquelle, avant la conclusion du contrat, MSC informera les ressortissants suisses des dispositions en matière de passeport, de visas et de santé pour les destinations respectives de la croisière ou du voyage, ainsi que de toute modification éventuelle de ces dispositions avant le début du voyage. Ces informations peuvent également être fournies par l'agence qui revend les voyages, sur la base de son obligation légale de le faire, et doivent être documentées par celle-ci. MSC fournit de plus amples informations sur son site internet et dans les systèmes de réservation via l'accès aux bases de données appropriées. Les caractéristiques particulières des clients et des personnes qui les accompagnent, telles que double nationalité, apatridie, etc. ne sont pas prises en compte.
- 15.3. Le client/voyageur est responsable de se procurer les informations dont il a besoin jusqu'au départ, d'obtenir et d'emporter les documents de voyage exigés par les autorités, de se faire vacciner si nécessaire ainsi que de respecter les réglementations douanières et les prescriptions en matière de devises. Les inconvénients résultant du non-respect de ces dispositions, par ex. le paiement de frais d'annulation ou d'amendes infligées par les autorités, sont à la sa charge. Ce dernier point ne s'applique pas si le client/voyageur a été insuffisamment ou incorrectement informé par la faute de MSC ou du revendeur du voyage.
- 15.4. MSC n'est pas responsable de l'octroi et de l'envoi, par la représentation diplomatique concernée, des visas requis dans les délais lorsque le client a chargé MSC de les obtenir, à moins que MSC n'ait manqué à ses obligations par sa faute.

### 16. EXCURSIONS À TERRE

- 16.1. Dans certains ports, le navire est obligé de jeter l'ancre au large. Si tel est le cas, MSC recourt à des annexes pour acheminer les passagers à terre. Une annexe est un petit bateau qui peut ne pas convenir aux personnes handicapées, à mobilité réduite ou ayant des problèmes d'équilibre. La sécurité est absolument

prioritaire dans le cadre de l'utilisation de ces embarcations. Il est important que les voyageurs soient en mesure d'utiliser l'annexe en toute sécurité.

Les passagers devront peut-être grimper sur une plate-forme ou un ponton pour accéder à l'annexe. Il y aura éventuellement des marches à monter ou à descendre et un espace vide de 1.5 pied (environ 45 cm) à franchir entre la plate-forme et le bateau annexe. Le bateau risque de tanguer à cause des marées et des conditions météorologiques, qui sont susceptibles d'évoluer au cours de la journée.

Les voyageurs doivent être suffisamment mobiles pour être capables d'embarquer dans l'annexe et d'en descendre à terre. Les voyageurs à mobilité réduite et les personnes qui utilisent une aide à la marche telle qu'une canne doivent évaluer soigneusement leur capacité à embarquer dans l'annexe avant de descendre sur la plate-forme.

Pour prendre leur décision, ils doivent également prendre en compte les escaliers, un éventuel espace vide, la différence de hauteur entre la plate-forme et le bateau annexe, ainsi que la possibilité d'un soudain mouvement brusque de l'embarcation. L'équipage ne charge pas les fauteuils roulants et les déambulateurs dans l'annexe. Tous les voyageurs doivent être capables de monter dans l'annexe sans aide.

Si un doute subsiste quant à la sécurité d'un passager, le commandant ou un officier de bord peut refuser le transport en bateau annexe. Tous les voyageurs doivent faire preuve de la plus grande prudence lorsqu'ils entrent dans l'annexe ou en sortent. Les membres de l'équipage sont prêts à aider et à guider les passagers pendant l'embarquement et le débarquement, mais ils ne peuvent pas les soulever ni les porter.

Les mêmes précautions s'imposent lorsque les voyageurs quittent l'annexe au port.

- 16.2. Les excursions à terre sont organisées par des voyagistes indépendants, même si elles sont vendues par des partenaires commerciaux ou à bord du navire de croisière. MSC n'est en aucun cas responsable des prestations de ces voyagistes indépendants. MSC agit uniquement à titre d'agent du fournisseur de l'excursion à terre. MSC n'a aucun contrôle direct sur les fournisseurs des excursions à terre ni sur leurs services. Par conséquent, MSC ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de pertes, dommages, blessures, etc. subis par le voyageur à la suite d'une négligence ou d'un autre comportement du fournisseur de l'excursion à terre. MSC fait preuve de diligence et d'attention dans le choix des fournisseurs d'excursions à terre. Les lois et réglementations locales s'appliquent en ce qui concerne l'évaluation des prestations et/ou des responsabilités des fournisseurs d'excursions à terre. Les excursions à terre sont soumises aux conditions des fournisseurs, notamment pour ce qui est de la limitation de la responsabilité et du montant des dommages.
- 16.3. La responsabilité de MSC n'excédera en aucun cas celle du fournisseur des excursions à terre.

## 17. FUMÉE

MSC respecte les besoins et les désirs de tous les clients. Après la prise en compte des intérêts des fumeurs et des non-fumeurs et en conformité avec les normes internationales, il est permis de fumer dans les zones prévues à cet effet à bord, qui sont réparties sur le navire et équipées de systèmes de ventilation spéciaux.

En principe, il n'est pas possible de fumer dans toutes les zones réservées à la nourriture (buffets et restaurants), les centres médicaux, les lieux d'accueil pour les enfants, les couloirs, les ascenseurs, les espaces où les passagers se rassemblent en groupe pour les exercices de sécurité, les débarquements ou les excursions à terre, les toilettes publiques ou les bars à proximité des zones où la nourriture est servie. En raison du risque d'incendie, MSC déconseille fortement de fumer dans les cabines. Il n'est pas permis de fumer sur les balcons des cabines. MSC se réserve le droit d'amender les voyageurs qui fument dans endroits non autorisés et de les obliger à débarquer en cas de récidive.

Sur chaque navire, il est possible de fumer dans des espaces dédiés d'au moins un bar et sur un côté (indiqué par un panneau) des zones

de la piscine extérieure sur les ponts principaux où se trouvent des cendriers. Il est interdit de jeter les mégots par-dessus bord.

## 18. PROTECTION DES DONNÉES

Les données personnelles fournies par le client/voyageur à MSC sont traitées, stockées et utilisées électroniquement, pour autant que cela s'avère nécessaire pour l'exécution du contrat, l'organisation du voyage, l'encadrement de la clientèle ou le respect des dispositions légales. En outre, si le client/voyageur a donné son accord, les données sont utilisées à des fins d'étude de marché ainsi que pour envoyer des informations et offres actuelles. MSC traite la réservation conformément aux dispositions légales applicables en matière de protection des données. Le client/voyageur a le droit de s'opposer à tout moment à cette utilisation des données ou de révoquer à tout moment son consentement aux fins susmentionnées. Il peut s'adresser à cet effet par e-mail à [dpo@msccruises.com](mailto:dpo@msccruises.com) ou par courrier à MSC Kreuzfahrten AG, Stockerstrasse 33, 8002 Zurich ou à MSC Cruises S.A., 40 Eugène-Pittard, 1206 Genève. Le client trouvera de plus amples informations dans la déclaration de confidentialité sous <https://www.msccroisieres.ch/fr-ch/Politique-De-Confidentialite.aspx>

## 19. DROIT APPLICABLE, CLAUSE D'ÉLECTION DE FOR ET CLAUSE GÉNÉRALE

- 19.1. Aucune modification aux présentes conditions ne sera effective, à moins d'être formulée par écrit et signée par MSC.
- 19.2. Sauf disposition contraire dans les règlements ou conventions internationales s'appliquant impérativement au contrat de voyage ou autres lois et accords internationaux impérativement applicables, toutes les relations contractuelles et juridiques entre MSC et le client/voyageur sont exclusivement soumises au droit suisse.
- 19.3. Les actions en justice contre MSC doivent être intentées exclusivement au siège de MSC Cruises S.A., 40, Eugène-Pittard, 1206 Genève, Suisse, devant les tribunaux compétents, sauf si des dispositions légales impératives ou des conventions internationales en disposent autrement.
- 19.4. MSC peut poursuivre le voyageur/le client en justice à son lieu habituel de résidence ou de domicile ou à Genève, sous réserve des dispositions impératives des lois nationales ou des accords internationaux.
- 19.5. La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage et/ou des présentes conditions de voyage (conditions générales) n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat de voyage ou des conditions de voyage dans leur ensemble.

Tour-opérateur:  
MSC Cruises S.A.  
40, Eugène-Pittard  
1206 Genève (Suisse)