

**NOTE IMPORTANTE : nous conseillons aux passagers de lire attentivement les Conditions Générales du Contrat de billet passager énoncées ci-dessous qui affectent vos droits et ont un effet exécutoire. Nous attirons particulièrement l'attention des passagers sur les clauses 4 et 11 des Conditions Générales du Contrat de billet passager. L'acceptation et l'utilisation de ce Contrat ont valeur d'accord légal de la part du passager vis-à-vis de ces Conditions Générales.**

## Conditions Générales - Contrat de billet passage

### 1. Introduction

- (1) Les Conditions Générales suivantes et vos données de réservation constituent la base de votre contrat de transport avec NCL (Bahamas) Ltd. (également désignée dans le présent document par « NCL »), exerçant sous le nom Norwegian et/ou Norwegian Cruise Line, une société à responsabilité limitée enregistrée aux Bermudes, et sont incorporées au contrat. Veuillez lire attentivement nos Conditions de réservation et la section Foire aux questions, disponibles sur [www.ncl.com](http://www.ncl.com), car elles décrivent nos droits et devoirs respectifs et fournissent des informations importantes. Toutes les données sont considérées comme exactes au moment de leur publication, mais sont toutefois sujettes à modification. Les données concernant les citoyens et habitants des pays sanctionnés (voir ci-dessous et clause 29) ont été mises à jour et sont jugées exactes au 1 novembre 2020.
- (2) Le tarif de votre croisière comprend tous les repas dans les salles à manger principales, les en-cas et les buffets, les divertissements à bord (à l'exception des dîners-spectacles), de nombreuses activités à bord, l'usage des diverses installations à bord, les informations sur les ports, les taxes portuaires, les taxes de départ, le traitement des bagages et, selon des programmes organisés, les vols, hôtels (chambre uniquement) et transferts entre l'aéroport, l'hôtel et le navire (pour les croisières avec vol compris ou en cas d'achat au moment de la réservation de la croisière). Ne sont pas inclus dans le prix de votre croisière (sauf indication contraire au moment de la réservation) : les frais de service de boissons, les pourboires relatifs au service, les programmes ou activités optionnels tels que les excursions à terre ou les repas à terre (sauf indication contraire dans la description de l'itinéraire), les services personnels, d'autres articles disponibles à bord, les transferts à l'aéroport si vous avez réservé la croisière uniquement (à moins de les avoir réservés au moment de la réservation de la croisière) et tout autre service non expressément inclus dans votre tarif de croisière. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre section Foire aux questions.
- (3) Sauf indication contraire, ces Conditions Générales ne s'appliquent qu'aux croisières seules ou croisières avec programmes de vacances inclus et, le cas échéant, aux autres services (comme les transferts vers et depuis l'aéroport et autres arrangements à terre) réservés chez nous avant le départ et que nous avons accepté d'offrir ou d'assurer (selon les cas) dans le cadre de notre contrat. Dans les présentes Conditions Générales, toute mention des termes « croisière », « vacances », « programmes de vacances », « réservation », « contrat », « forfait » ou « arrangements » désigne ces arrangements de vacances, sauf indication contraire. Le terme « départ » désigne la date de départ de vos programmes de vacances.
- (4) Lorsque vous réservez une croisière seule via un tour opérateur, votre contrat vous liera à ce tour opérateur et non à nous. Votre tour opérateur sera responsable de la bonne exécution des services contractuels conformément à leurs propres Conditions Générales et à nos conditions de transport en vigueur. Lorsque vous réservez une croisière seule via une agence de voyages, votre contrat vous liera à notre société ou à l'agence de voyages en fonction de votre réservation et de l'achat d'autres services liés à votre croisière, comme un vol, via l'agence de voyages. Si votre contrat est passé avec votre agence de voyages, vous serez soumis à leurs Conditions Générales ainsi qu'aux présentes Conditions Générales. Pour toutes les croisières incluant un transport international (tel que défini par la Convention d'Athènes de 1974 mentionnée ci-dessous), les dispositions du règlement 392/2009 de la Commission européenne relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers en cas d'accident (qui intègre certaines dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 relative au transport de passagers et de leurs bagages par mer telle que modifiée par le protocole de 2002 (la « Convention d'Athènes ») et/ou la Convention d'Athènes mentionnée dans la clause 11 des présentes Conditions Générales s'appliqueront à votre croisière et à la procédure d'embarquement et de débarquement.

- (5) Dans les présentes Conditions Générales, les termes « vous », « votre » et « passager » signifient toutes les personnes désignées sur la réservation (dont les personnes ajoutées ou remplacées ultérieurement). Les termes « nous », « notre », « nos », « Norwegian Cruise Line » et « Norwegian » signifient NCL (Bahamas) Ltd., exerçant sous le nom Norwegian et/ou Norwegian Cruise Line, sauf dans les cas associés au Norwegian Joy, lorsque les termes « nous », « notre », « nos », « Norwegian Cruise Line » et « Norwegian » signifient Norwegian Cruise Line Group UK Limited, Mountbatten House, Grosvenor Square, Southampton SO15 2JU, Grande-Bretagne, téléphone : 0800 0310 2121, e-mail : [reservations@ncl.com](mailto:reservations@ncl.com).
- (6) Si vous êtes citoyen ou habitant de Crimée, Corée du Nord (République populaire démocratique de Corée), Cuba, Soudan, Syrie ou Iran, veuillez vous référer à la clause 29 des présentes Conditions de réservation. Vous ne serez pas autorisé à naviguer sur nos navires à moins de répondre aux exigences de sécurité décrites dans la clause 29.

## **2. Effectuer une réservation**

- (1) Il est possible de réserver directement par téléphone au 0805 371 622 ou via l'un de nos agents de voyage agréés ou notre site Web à l'adresse [www.ncl.com](http://www.ncl.com). Avant de passer réservation, vous devez vous assurer d'avoir lu et compris les Conditions de réservation en vigueur (en nous posant toutes vos questions). Vous devrez confirmer avoir lu les Conditions de réservation avant d'accepter votre réservation. La première personne nommée sur la réservation (« chef de groupe ») doit avoir au moins 18 ans, sauf pour les réservations de croisières qui démarrent ou se terminent en Amérique du Nord ou en Chine, ou comprennent des ports d'escale en Amérique du Nord ou en Chine, pour lesquelles l'âge minimum est fixé à 21 ans. Pour les passagers américains, canadiens ou chinois, l'âge minimum est fixé à 21 ans, quel que soit l'itinéraire.
- (2) Nous serons liés par un contrat contraignant dès que nous confirmerons verbalement votre réservation et que vous enverrons un numéro de réservation si vous réservez directement ou dès que votre agence de voyages recevra confirmation de votre réservation et un numéro de réservation ou dès que votre réservation sera confirmée via notre site Web. Le paiement de l'acompte requis ou le paiement complet indiqué et mentionné dans la clause 3 ci-dessous doit être versé directement à la fin du contrat, conformément aux dispositions de paiement en vigueur. Si le paiement requis n'est pas versé, nous avons le droit de considérer votre réservation comme annulée et de prélever des frais d'annulation tel qu'indiqué dans la clause 7 ci-dessous.

Dans le cas où votre paiement par carte est refusé après confirmation de votre réservation, vous devez fournir un autre mode de paiement acceptable dans les 48 heures suivant la réception de l'avis de refus de paiement, faute de quoi votre réservation sera automatiquement annulée.

- (3) Après confirmation de votre réservation tel qu'indiqué ci-dessus, nous vous enverrons une facture de confirmation. Cette facture sera envoyée au chef de groupe ou à l'agence de voyages. Si vous nous avez fourni une adresse e-mail, ou à votre agence de voyages, nous vous enverrons la facture de confirmation par e-mail. Pensez donc à régulièrement vérifier votre boîte de réception et imprimer la facture dès réception. Veuillez vérifier cette facture, vos billets et tout autre document attentivement dès réception. Contactez-nous immédiatement si certaines données semblent être incorrectes ou incomplètes. Veuillez noter que toute conversation téléphonique avec notre service de réservation est enregistrée. S'il est nécessaire de corriger l'orthographe du nom d'un passager ou toute autre donnée erronée (par notre faute), cela devra se faire en nous contactant dans les 7 jours suivant la réception de votre facture de confirmation à condition que la correction soit faite plus de 14 jours avant la date de votre départ. Si vous réservez à moins de 14 jours de votre départ, vous devrez nous avertir de toute erreur (commise par notre service) dans les 48 heures suivant la réception de votre facture de confirmation. Des frais administratifs de € 50 par personne et par modification seront dus si vous souhaitez corriger tout nom ou toute donnée erronée après plus de 7 jours (ou 48 heures pour les réservations passées à moins de 14 jours du départ) après réception de votre facture de confirmation. Ces frais administratifs seront également dus si vous souhaitez modifier votre réservation à tout moment (sous réserve de disponibilité), y compris si vous nous avez fourni des

données erronées au moment de la réservation. D'autres frais peuvent également être dus en plus des frais administratifs.

- (4) Veuillez noter que les compagnies aériennes peuvent ne pas autoriser les modifications de nom ou de date pour tout vol réservé et que votre réservation de vol devra peut-être être annulée et repassée en cas de modification de nom. La nouvelle réservation se fera toujours sous réserve de disponibilité du vol et du paiement de tout frais imposé par la compagnie aérienne, qui peuvent dans certains cas représenter le coût total du billet.
- (5) Les passagers peuvent choisir de réserver uniquement une croisière avec NCL, et d'organiser eux-mêmes leur arrivée au port d'embarquement et leur départ du port de débarquement. Les passagers ont aussi la possibilité de réserver auprès de nous des forfaits avec vol, qui incluent le transport aérien, les transferts entre l'aéroport et le port, et une nuit à l'hôtel avant et/ou après la croisière, si nécessaire et selon leur destination. Avec l'offre Interactive Air, les passagers peuvent opter pour des tarifs flexibles (modifications permises après la réservation et paiement au moment du règlement final de la croisière) ou avoir accès aux tarifs de vol disponibles à l'instant T avec restrictions (pas de modifications permises et paiement complet au moment de la réservation). Les différentes options sont indiquées avec leurs tarifs correspondants. Les passagers sont tenus de vérifier les conditions des vols choisis au moment de confirmer leurs réservations de vol.
- (6) Nous déclinons toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions sur votre facture de confirmation non signalées dans les délais indiqués ci-dessus. Nous ferons tout notre possible afin de corriger toute erreur que nous aurions commise et signalée après le délai accordé. Vous serez cependant responsable pour tous les frais et dépenses associés.
- (7) Toute agence de voyages agréée via laquelle vous avez passé réservation transmettra les informations entre vous et nous et inversement. Afin de respecter les délais ou périodes limites indiquées ou mentionnées dans les présentes Conditions de réservation (à l'exception de ceux en vigueur conformément aux conventions internationales ou aux règlements de l'UE tels que mentionnés dans les clauses 11 (5) et 11 (6) ou en matière de poursuites judiciaires), la réception par l'agence de voyages du message, de la demande ou de la plainte nous étant destiné sera considérée comme réception de notre part. Tout avis requis pas les conventions internationales ou règlements de l'UE doit directement nous être adressé et les délais en vigueur s'appliquent à la réception de notre part. Nos agences de voyages ne sont pas autorisées à accepter la signification des poursuites judiciaires.

### 3. Paiement

- (1) Afin de confirmer vos vacances, un acompte est requis comme suit\*

Catégorie/durée de la croisière	Acompte*
Toutes les catégories, quelle que soit la durée de la croisière (Réservations « croisière seulement » et « croisière + vol flexible »)	20 % du tarif
Réservations « croisière + vol avec restrictions »	20 % du tarif + prix total des vols avec restrictions

\*ou paiement complet en cas de réservation après la date d'échéance (voir ci-dessous).

Si votre réservation inclut un vol avec restrictions, son paiement intégral non remboursable\* est dû au moment de la réservation. Lorsque vous annulez une réservation qui inclut un vol avec restrictions, nous pourrions appliquer les frais d'annulation pertinents aux vols en plus des frais d'annulation applicables, indiqués à la clause 7.1, au reste de la croisière annulée. Sauf mention contraire au moment de la réservation, l'annulation d'un vol avec restrictions à tout moment entraînera des frais d'annulation équivalant au coût total du vol.

Les frais d'annulation applicables pour les vols avec restrictions seront confirmés au moment de la réservation.

\* Ce paiement sera remboursable uniquement dans le cas où nous annulons votre réservation ou si vous annulez en raison de circonstances qui vous donnent droit à un remboursement complet.

L'acompte requis/le paiement complet doit être versé directement à la fin du contrat, conformément aux dispositions de paiement en vigueur. Le paiement peut se faire via votre agence de voyages ou directement chez nous via les cartes de crédit suivantes : American Express, MasterCard et Visa. Pour les paiements par carte, nous avons besoin des données suivantes : numéro de carte, nom apparaissant sur la carte, date d'expiration, code postal du titulaire de la carte et code de sécurité à trois chiffres indiqué au dos de la carte.

- (2) En cas de réservation des croisières consécutives (plus qu'une croisière en ordre consécutif) un acompte sera requis pour chaque départ. Nous devons avoir reçu le solde dû de votre croisière au plus tard à la date d'échéance du paiement, qui est fixée à 42 jours avant le départ des vacances pour toutes les croisières. La date d'échéance du dernier versement sera indiquée sur la facture de confirmation. Vous devez vous assurer que nous recevions le paiement avant cette date. Si nous ne recevons pas tous les paiements complets à temps, nous nous réservons le droit de considérer votre réservation comme annulée. Le cas échéant, les frais d'annulation indiqués dans la clause 7 ci-dessous seront facturés. Le transporteur se réserve le droit d'annuler toute réservation et/ou de refuser l'accès au navire à tout passager en cas de montant restant dû au transporteur. À cette fin, le transporteur signifie NCL (Bahamas) Ltd. Ce droit s'applique, sans aucune limite, à tout frais médical ou autre à bord encourus au préalable. Le refus d'embarquement (qui peut également s'appliquer aux vols) entraînera la facturation de frais d'annulation s'élevant à 95 % et aucune dépense ne sera remboursée.
- (3) Toute somme versée à l'une de nos agences de voyages agréées pour vos vacances avec notre société sera retenue par l'agence en votre nom jusqu'à confirmation de votre réservation conformément à la clause 2. Après cela, l'agence conservera cette somme en notre nom.

#### **4. Législation et juridiction**

- (1) Nous convenons que la loi d'Angleterre (et aucune autre) régira votre contrat et tout différend, plainte ou autre problème entre nous (« réclamation »), sauf dans le cas décrit ci-dessous. Nous convenons également que toute réclamation (qu'elle implique une blessure ou non) devra être réglée devant les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles uniquement.
- (2) Les modifications des présentes Conditions Générales ne seront valides qu'avec notre accord écrit.

#### **5. Le coût de vos vacances**

Nous nous réservons le droit d'augmenter ou de réduire le prix des vacances invendues à tout moment. Nous nous réservons aussi le droit de modifier et de corriger toute erreur commise dans les prix affichés à tout moment avant la confirmation de vos vacances. Le prix de vos vacances sélectionnées sera confirmé au moment de la réservation.

#### **6. Modifications souhaitées**

- (1) Si vous souhaitez modifier vos vacances confirmées, vous devrez nous avertir dès que possible et plus de 42 jours avant le départ, sauf dans le cas d'un transfert tel que décrit ci-dessous. Nous ferons notre possible pour vous aider mais ne pouvons pas garantir une réponse favorable à de telles demandes. Le cas échéant, des frais de modification de € 50 par personne et par modification seront facturés en plus de tout frais encouru par notre société ou frais encourus et imposés par nos fournisseurs. Les vols avec restrictions ne peuvent pas être modifiés après confirmation. Si votre réservation inclut un vol avec restrictions, tout changement entraînera des frais d'annulation de 100 % du coût du vol, auxquels s'ajoutera le coût total de réservation d'un nouveau vol. Il peut être possible d'effectuer des modifications plus tard mais les frais afférents seront plus élevés.
- (2) Si un passager souhaite transférer sa réservation personnelle vers une autre personne (introduite par vos soins), l'opération est possible à condition que la personne bénéficiant du transfert de

réserve répond à toutes les conditions constituant notre contrat. Les demandes de transfert doivent se faire par écrit au moins 7 jours avant le départ et inclure les noms et autres données requises de la/des personne(s) bénéficiant du transfert de réservation. Les coûts et frais encourus par notre société et/ou encourus ou imposés par nos fournisseurs en plus des frais de modification de € 50 par personne transférant sa place doivent être payés avant de pouvoir conclure le transfert. Pour les réservations avec vol compris, vous devrez également payer les frais imposés par les compagnies aériennes concernées. Veuillez noter que les compagnies aériennes peuvent ne pas autoriser les modifications de nom pour tout vol réservé et que votre réservation de vol devra peut-être être annulée (avec paiement des frais d'annulation relatifs qui peuvent aller jusqu'à 100 % du prix du billet) et repassée en cas de modification de nom. La nouvelle réservation se fera toujours sous réserve de disponibilité du vol et du paiement complet du nouveau billet. Les vols avec restrictions ne peuvent pas être modifiés après avoir été confirmés ; des frais d'annulation de 100 % auxquels s'ajoute le coût total de réservation d'un nouveau vol s'appliqueront alors.

## 7. Annulation souhaitée

- (1) Vous avez le droit d'annuler votre réservation confirmée à tout moment avant le départ. Le cas échéant, le chef de groupe (qui doit avoir au moins 18 ans, sauf pour les croisières qui démarrent ou se terminent en Amérique du Nord ou en Chine, ou comprennent des ports d'escale en Amérique du Nord ou en Chine, pour lesquelles l'âge minimum est fixé à 21 ans) devra immédiatement nous contacter par téléphone au 0805 371 622 pendant les heures ouvrées. Si un passager souhaite annuler sa place sur la réservation (sans annuler toute la réservation), cette personne devra nous contacter par téléphone au 0805 371 622 durant les heures normales de travail. Il est également possible de contacter l'agence de voyages via laquelle vous avez passé réservation si vous souhaitez annuler. L'annulation peut être confirmée par écrit auprès du Département des services aux passagers, à l'adresse e-mail : [reservations@ncl.com](mailto:reservations@ncl.com). Des frais d'annulation (indiqués ci-dessous) seront facturés. Pour le calcul de ces frais, nous avons pris en compte la période restant jusqu'au départ au moment de l'avis d'annulation, les économies attendues résultant de votre annulation et le revenu probable généré par une autre réservation des services annulés.

Lorsque les frais d'annulation sont indiqués en pourcentage, le calcul est basé sur le coût total dû par la personne qui annule son voyage, hors taxes, frais, coût de modification et le coût de tout vol avec restrictions. Les frais de modification ne peuvent être remboursés si la personne concernée annule son voyage. Si nous sommes informés de l'annulation avant le départ, les impôts et taxes portuaires vous seront remboursés s'ils ont été acquittés. Si vous réservez et annulez des croisières consécutives, les frais d'annulation indiqués ci-dessous seront facturés pour chaque croisière.

Période restante jusqu'au départ au moment de la réception de l'avis d'annulation	Frais d'annulation par personne qui annule*
Plus de 41 jours	20%
40 à 30 jours	35%
29 à 15 jours	50%
14 à 8 jours	75%
7 jours ou moins+	95%

\* S'applique de la 1ère à la 8e personne, adulte, enfant ou bébé

+ S'applique également lorsque le passager ne se présente pas pour son voyage sans nous prévenir de l'annulation.

NCL aura en outre la possibilité de prélever les frais d'annulation correspondants, applicables à n'importe quel vol. Sauf mention contraire au moment de la réservation, l'annulation d'un vol avec restrictions à tout moment entraînera des frais d'annulation équivalant au coût total du vol.

Les frais d'annulation applicables pour les vols avec restrictions seront confirmés au moment de la réservation.



- (2) En fonction du motif d'annulation, vous pourriez récupérer ces frais d'annulation (moins tout excédant) conformément aux modalités de votre politique d'assurance voyage. Les réclamations doivent être adressées directement à la compagnie d'assurance concernée.
- (3) Lorsque l'annulation réduit le nombre de passagers dans votre cabine ou le nombre de passagers à plein tarif selon lequel le tarif et/ou les remises ou bonus accordés lors de votre réservation ont été calculés, nous recalculerons le coût du voyage du/des passager(s) restant(s) en fonction du taux alors en vigueur et vous renverrons une facture corrigée.
- (4) Nous ne verserons aucun remboursement pour tout élément non utilisé de votre voyage, dont des portions de la croisière, nuits d'hôtel, programmes à terre, vols et transferts.

## **8. Assurance**

- (1) Les passagers doivent souscrire une assurance adéquate et appropriée pour leurs vacances afin de couvrir au minimum le voyage, l'annulation, les problèmes médicaux et le rapatriement. Vous devez souscrire votre police d'assurance voyage au plus tard dans les 14 jours suivant le paiement complet de vos vacances, mais il est conseillé de le faire avant ou au moment de la réservation.
- (2) Veuillez lire attentivement les modalités de votre police d'assurance et emportez-les avec vous en vacances. Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre police d'assurance couvre vos besoins spécifiques. Nous ne vérifions pas la couverture des polices d'assurance.

## **9. Modifications et annulation non-souhaitées**

- (1) Modifications avant le départ :
  - a. Il est parfois nécessaire de modifier les programmes de vacances annoncés et confirmés avant et après la confirmation des réservations. La plupart des modifications apportées aux réservations confirmées sont négligeables et nous sommes autorisés à les effectuer. En cas de modification négligeable avant le départ, nous vous avertirons par écrit. Aucune indemnité ne sera versée pour les modifications négligeables. Les modifications négligeables comprennent généralement, sans s'y limiter, le passage d'une cabine confirmée à une autre cabine de même catégorie ou de catégorie supérieure, la modification de la compagnie aérienne, de l'heure du vol de moins de 12 heures, de l'aéroport de départ pour un autre desservant la même ville, de l'aéroport de destination ou du type d'avion (si indiqué).
  - b. Il arrive parfois, avant le départ, que des raisons indépendantes de notre volonté nous obligent à modifier considérablement l'une des caractéristiques principales des services de voyage constituant votre réservation confirmée ou l'un des besoins spécifiques que nous avons accepté d'assurer dans le cadre de notre contrat, tel qu'indiqué dans la clause 15. Toute modification jugée comme non considérable en vertu de cette clause sera traitée comme modification négligeable.
  - c. Si nous devons modifier l'une des caractéristiques principales de votre voyage confirmé ou l'un des besoins spécifiques acceptés avant le départ, nous vous enverrons les informations suivantes par écrit dès que possible :
    - (i) la modification suggérée et son impact éventuel sur le prix de votre voyage ;
    - (ii) es informations sur tout autre voyage, et son prix, que nous pouvons vous offrir si vous ne souhaitez pas accepter les modifications (ainsi que la réduction de prix en cas de coût inférieur ou moindre qualité) ;
    - (iii) votre droit d'annuler votre réservation et de recevoir un remboursement complet si vous ne souhaitez pas accepter les modifications ou tout autre voyage proposé ; et
    - (iv) le délai accordé pour nous communiquer votre décision et ce qui se passera si vous ne répondez pas (ce délai dépendra de l'urgence de votre réponse).

d. Si vous décidez d'annuler votre réservation en vertu de la clause 9(1) c, nous vous rembourserons tout paiement versé dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous, ou l'agence de voyages via laquelle vous avez passé réservation, recevons votre avis d'annulation par écrit. Si vous ne nous communiquez pas votre décision avant la fin du délai accordé (après avoir reçu les informations indiquées ci-dessus une deuxième fois), nous annulerons votre réservation et vous rembourserons tout paiement versé dans les 14 jours. Aucune indemnité ne sera versée et aucune autre responsabilité ne sera assumée (sauf tel qu'indiqué ci-dessus) lorsqu'une modification est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables (voir clause 10).

(2) Annulation avant le départ :

Il arrive parfois que des programmes de vacances confirmés doivent être annulés. Si nous sommes dans l'incapacité d'assurer vos programmes de vacances contractuels suite à des circonstances exceptionnelles et inévitables (voir clause 10) et que nous vous en informons dans un délai raisonnable, nous nous réservons le droit de mettre fin à votre contrat. Dans ce cas, nous vous rembourserons toute somme versée dans les 14 jours suivant la date de l'avis d'annulation, mais nous déclinons toute responsabilité supplémentaire envers vous, y compris concernant le remboursement de tous les frais et dépenses encourus. Nous ferons naturellement tout notre possible pour vous offrir un voyage alternatif si possible, que vous pourrez choisir à la place du voyage annulé.

(3) Retard et annulation de vol :

Si votre vol est annulé ou retardé, votre billet de vol est rétrogradé ou votre embarquement refusé par votre compagnie aérienne, en fonction des circonstances, la compagnie aérienne peut devoir vous verser une indemnité, vous rembourser le prix du billet et/ou vous loger et/ou vous nourrir en vertu du règlement n° 261/2004 de la Commission européenne en cas de refus d'embarquement, datant de 2004. Le cas échéant, vous devrez poursuivre la compagnie aérienne pour recevoir l'indemnité ou tout autre paiement qui vous est dû. Toute somme reçue ou à laquelle vous avez droit de la part de la compagnie aérienne concernée en vertu de ces Réglementations représente le montant total de l'indemnité ou de tout autre paiement découlant de l'annulation, du retard, de la rétrogradation ou du refus d'embarquement auquel vous avez droit. Cela comprend les déceptions, difficultés, inconvénients ou autres impacts sur tous les autres programmes. Nous déclinons toute responsabilité de vous verser le moindre paiement relatif aux Réglementations sur le refus d'embarquement ou au retard ou l'annulation d'un vol, la rétrogradation d'un billet d'avion ou le refus d'embarquement car la totalité du montant de l'indemnité ou de tout autre paiement auquel vous avez droit (tel qu'indiqué ci-dessus) est couverte par les obligations de la compagnie aérienne en vertu des Réglementations sur le refus d'embarquement. Si, pour une raison quelconque, nous vous versons un paiement à vous ou à un tiers pour lequel la compagnie aérienne est responsable conformément aux Réglementations sur le refus d'embarquement, vous devrez, lorsqu'on vous le demandera, nous accorder votre droit au paiement en question de la part de la compagnie aérienne.

## **10. Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Dans les présentes Conditions Générales, les circonstances exceptionnelles et inévitables désignent une situation indépendante de notre volonté, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Sauf indication contraire explicite dans les présentes Conditions de réservation, nous déclinons toute responsabilité et ne verserons aucune indemnité si l'exécution ou l'exécution rapide de nos obligations contractuelles est empêchée ou limitée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, ou si vous subissez tout dommage ou perte (décrit plus en détail dans la clause 11(2) ci-dessous) suite à ces circonstances. De telles circonstances comprennent généralement (situations réelles ou menaces) la guerre, les émeutes, les troubles sociaux, les actes terroristes, les conflits industriels, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les conditions météorologiques (dont les ouragans), les épidémies, les incendies et la fermeture des espaces aériens, des aéroports et des ports. Les circonstances exceptionnelles et inévitables comprennent également les mises en garde du Bureau des Affaires étrangères et du Commonwealth britannique ([www.gov.uk/foreign-travel-advice](http://www.gov.uk/foreign-travel-advice)) ou de tout autre ministère des affaires étrangères de l'UE déconseillant tout déplacement ou tout déplacement non-essentiel vers un pays, une région ou une destination spécifique. En cas d'avis contraire donné par des gouvernements de l'UE, nous suivrons l'avis de l'Office des Affaires étrangères du Royaume-Uni.

## **11. Nos responsabilités envers vous**

- (1) Sous réserve des clauses 11(5) et 11(6) ci-dessous, nous nous engageons à assurer que les programmes de vacances que nous avons acceptés de réaliser, exécuter ou fournir, le cas échéant, dans le cadre de notre contrat sont réalisés, exécutés ou fournis de manière compétente et soignée. Cela signifie que, sous réserve des présentes Conditions Générales, nous acceptons d'être responsables si, par exemple, vous veniez à décéder ou subir une blessure personnelle ou si vos programmes de vacances réservés ne sont pas assurés comme promis ou s'avèrent insuffisants en raison d'un manque de compétence de notre part, ou de la part de nos employés, agents ou fournisseurs, en matière d'exécution ou de fourniture, le cas échéant, des programmes de vacances réservés. Veuillez noter qu'il est de votre responsabilité de prouver tout manque de compétence et de soin si vous souhaitez poser réclamation à notre rencontre. En outre, nous sommes uniquement responsables des actes et manquements de nos employés, agents et fournisseurs au moment où ils agissent dans le cadre de leur emploi (pour les employés) ou se chargent de tâches que nous leur avons demandé d'exécuter (pour les agents et fournisseurs). Pour toute réclamation couverte par les clauses 11(5) ou 11(6) ou par les dispositions de toute autre convention internationale, cette clause 11(1) ne s'appliquera que dans la mesure où elle correspond aux dispositions de la Réglementation et de la Convention d'Athènes (tels que définies dans la clause 11(6)) ou des dispositions de toute autre convention internationale ou tout autre règlement de l'UE applicables.
- (2) Nous déclinons toute responsabilité, et vous n'aurez droit à aucune compensation, en cas de blessure, de maladie, de décès, de perte (dont, entre autres, perte de jouissance ou de propriété), de dommage, dépenses, coûts ou autre somme ou réclamation de toute nature résultant d'une des causes suivantes
  - (i) actes et/ou omissions du/des passager(s) concerné(s) ; ou
  - (ii) actes et/ou omissions imprévisibles et inévitables d'un tiers non lié à l'exécution de vos vacances ; ou
  - (iii) circonstances exceptionnelles et inévitables telles que définies dans la clause 10 ci-dessus
- (3) Veuillez noter que nous déclinons toute responsabilité pour tout service ne faisant pas partie de notre contrat. Cela comprend, par exemple, les services ou installations supplémentaires que votre hôtel ou tout autre fournisseur accepte de vous fournir et non indiqués de notre part comme élément de vos vacances et que nous n'avons pas accepté de fournir dans notre contrat. Veuillez également voir la clause 16 : « Excursions à terre et brochure d'informations ». De plus, quelles que soient les formules utilisées sur notre site Web, dans nos brochures ou partout ailleurs, nous ne promettons que des compétences et des soins raisonnables tels que décrits ci-dessus et n'acceptons aucune responsabilité plus étendue ou différente.
- (4) Notre responsabilité est limitée conformément aux clauses 11(5) et 11(6). Sous réserve des clauses 11(5) et 11(6) et conformément à la loi anglaise, nous ne limitons pas le montant des dommages que vous avez le droit de réclamer en matière de blessure personnelle ou de décès que nous, ou nos employés, avons causés intentionnellement ou par négligence. Pour toute autre réclamation, si nous sommes jugés responsables sur quelque fondement que ce soit, le montant maximum que nous aurons à vous verser est de trois fois le coût total de vos vacances (sauf primes d'assurance ou frais de modification/d'annulation) payé par ou au nom de la/des personne(s) affectée(s) au total.
- (5) Lorsqu'une réclamation ou un élément d'une réclamation (dont celles impliquant un décès ou une blessure personnelle) implique ou découle d'un vol (y compris, sans s'y limiter, l'embarquement à bord de l'avion concerné ou le débarquement) régit par une convention internationale ou un règlement de l'UE et que nous avons arrangé le vol dans le cadre de notre contrat (qu'il fasse partie d'un forfait avec vol compris ou non), notre responsabilité (dont le montant maximum que nous aurons à vous verser, les types de réclamation et les circonstances vous donnant droit à une indemnité) seront limitées comme si nous étions le transporteur en question tel que défini dans cette clause 11(5). Le montant maximum que nous aurons à vous verser pour cette réclamation ou cette partie de la réclamation si nous sommes jugés responsables sur quelque fondement que ce soit sera limité au montant maximum que nous, ou le transporteur concerné, aurait à vous verser en



vertu de la convention internationale ou du règlement de l'UE régissant le vol ou la réclamation en question (par exemple : la Convention de Varsovie telle que modifiée ou non-modifiée et la Convention de Montréal sur le voyage international par air et/ou sur les compagnies aériennes avec une licence d'exploitation accordée par un pays de l'UE, le Règlement de la Commission européenne n° 889/2002 sur la responsabilité des transporteurs aériens pour les voyages nationaux et internationaux par air). Dans le cas où nous, ou le transporteur, ne sommes pas ou pourrions ne pas être obligés de vous verser le moindre paiement en vertu d'une convention internationale ou d'un règlement de l'UE en vigueur (dont les cas où la réclamation n'est pas signalée ou émise conformément aux délais indiqués dans la convention ou le règlement correspondants), nous ne serons également pas obligés de vous verser le moindre paiement pour cette réclamation ou cette partie de la réclamation. Lors du versement d'un paiement, nous déduirons tout montant que vous avez reçu ou auquel vous avez droit de la part de la compagnie aérienne pour la réclamation ou la partie de la réclamation. Veuillez également noter que des délais stricts sont en vigueur pour la signalisation d'une perte, de dommages ou de retard des bagages auprès de la compagnie aérienne et pour le lancement des procédures de réclamation.

(6)

- a. Le Règlement 392/2009 de l'UE sur la responsabilité des transporteurs de passagers en cas d'accidents (la « Réglementation ») est entrée en vigueur au sein de l'UE et des États de l'EEE le 31 décembre 2012. Il intègre, instaure et développe certaines dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages telle que modifiée par le protocole de 2002 (la « Convention d'Athènes »). Dans les présentes Conditions de réservation, toute mention de la Convention d'Athènes fait référence aux dispositions de la Convention d'Athènes que le Règlement intègre, instaure et développe, à moins que le contexte l'empêche. Le Règlement et la Convention d'Athènes s'appliquent au transport international tel que défini par la Convention d'Athènes. Lorsque cela est possible, le Règlement et la Convention d'Athènes s'appliquent à la partie croisière de vos vacances ainsi qu'à l'embarquement à bord du navire concerné et au débarquement, conformément aux dispositions de la Convention d'Athènes (« en cours de transport »). Aux fins du Règlement et de la Convention d'Athènes, nous sommes le transporteur. Le Règlement et la Convention d'Athènes couvrent la responsabilité du transporteur quant aux passagers, à leurs bagages et véhicules, ainsi que leur équipement de mobilité, en cas d'accident en cours de transport. Cela n'affecte pas le droit du transporteur de limiter sa responsabilité en cas d'accident conformément à la Convention internationale sur la limitation de la responsabilité en matière de créances maritimes de 1976, telle que modifiée par le Protocole de 1996 dans sa rédaction mise à jour. Dans le Règlement et la Convention d'Athènes, les accidents comprennent les incidents de « navigation » et de « non-navigation » en cours de transport. Un « incident de navigation » désigne un naufrage, un chavirement, une collision ou l'échouement du navire, une explosion ou un incendie à bord du navire, ou un défaut du navire. Un « incident de non-navigation » désigne tout incident qui ne rentre pas dans la catégorie des incidents de navigation.
- b. Pour toute réclamation motivée en cours de transport, notre seule responsabilité envers vous est déterminée conformément au Règlement et à la Convention d'Athènes le cas échéant. Cela comprend toute réclamation impliquant un décès ou une blessure personnelle, ou la perte ou le dommage d'un bagage ou de tout équipement de mobilité ou de tout autre équipement spécifique utilisé par un passager à mobilité réduite (« équipement de mobilité »). Cela signifie que vous n'avez pas le droit de poser une réclamation à notre encontre motivée en cours de transport et qui n'est pas explicitement autorisée par le Règlement et la Convention d'Athènes, ou qui dépasse les plafonds indiqués par le Règlement et la Convention d'Athènes, le cas échéant. Toute réclamation couverte par le Règlement et la Convention d'Athènes doit être signalée dans les délais indiqués dans la Convention d'Athènes (voir ci-dessous). Toute procédure doit être signalée avant la fin du délai maximum prescrit par la Convention d'Athènes.

**Retrouvez ci-dessous un sommaire de notre responsabilité en vertu du Règlement et des Conventions d'Athènes.**

\*\*\*\*\*

Blessure personnelle ou décès

La Convention d'Athènes limite le montant maximum que nous, en tant que transporteur, pourrions avoir à payer si nous sommes jugés responsables en cas de décès ou de blessure personnelle en cours de

transport. Différentes limites et motifs de responsabilité s'appliquent si le décès ou la blessure personnelle est causé par un incident de navigation ou de non-navigation. Dans le cas d'un incident de navigation, le passager a le droit de recevoir une indemnité de la part du transporteur ou de la compagnie d'assurance du transporteur allant jusqu'à 250 000 SDR (environ £266 000 ou €304 000 au 22 juin 2018), sauf dans des circonstances indépendantes de la volonté du transporteur (ex.: guerre, catastrophe naturelle, acte d'un tiers). L'indemnité découlant d'un incident de navigation peut aller jusqu'à 400 000 SDR (environ £425 000 ou €486 000 au 22 juin 2018) sauf si le transporteur prouve que l'incident ne s'est pas produit de sa faute ou par négligence de sa part. Dans le cas d'un incident de non-navigation, le passager a le droit de recevoir une indemnité de la part du transporteur ou de la compagnie d'assurance du transporteur allant jusqu'à 400 000 SDR (environ £425 000 ou €486 000 au 22 juin 2018), s'il arrive à prouver que l'incident s'est produit à cause du transporteur ou par négligence de sa part.

Dans certains cas, nous ne serons pas tenus responsables en cas de décès ou de blessure personnelle en cours de transport.

### Bagages

La Convention d'Athènes limite également le montant maximum que nous, en tant que transporteur, pourrions avoir à payer en cas de perte de bagages ou de dommages en cours de transport. Différents motifs de responsabilité s'appliquent si la perte ou les dommages sont causés par un incident de navigation ou de non-navigation. Les bagages de cabine sont les bagages que le passager conserve en cabine ou en sa possession, sa garde ou son contrôle. Les bagages ne comprennent pas l'équipement de mobilité, qui est traité ci-dessous. La perte de bagage ou les dommages comprennent les dépenses résultant de la non-remise du bagage au passager dans un délai raisonnable après l'arrivée du navire sur lequel le bagage était transporté ou aurait dû être transporté, mais ne comprend pas les retards dus à des conflits de travail.

Pour la perte ou les dommages causés par un incident de navigation, le passager a le droit de recevoir une indemnité de la part du transporteur allant jusqu'à 2 250 SDR (environ £2 400 ou €2 700 au 22 juin 2018) pour les bagages de cabine et jusqu'à 3 375 SDR (environ £3 600 ou €4 100 au 22 juin 2018) pour les autres bagages, sauf si le transporteur prouve que l'incident ne s'est pas produit de sa faute ou par négligence de sa part. Pour la perte ou les dommages causés par un incident de non-navigation, le passager a le droit de recevoir une indemnité de la part du transporteur allant jusqu'à 2 250 SDR (environ £2 400 ou €2 700 au 22 juin 2018) pour les bagages de cabine et jusqu'à 3 375 SDR (environ £3 600 ou €4 100 au 22 juin 2018) pour les autres bagages s'il arrive à prouver que l'incident s'est produit à cause du transporteur ou par négligence de sa part.

### Objets de valeur ou importants

Tous les objets de valeur et importants (par exemple l'argent, les bijoux, les médicaments, les objets fragiles, les documents de voyage et autres documents, l'équipement photographique/informatique, les autres objets précieux, etc.) doivent être transportés à la main et non être rangés dans votre bagage et/ou laissés sans protection dans votre cabine ou ailleurs à bord du navire, ou de tout autre transport ou installation. Une attention particulière doit être accordée à ces articles. Pour votre protection, lorsque vous êtes à bord du navire ou dans votre hôtel, les objets précieux et importants doivent être placés dans le coffre de votre cabine ou de votre chambre d'hôtel, si disponible, ou déposé à la réception de l'hôtel si un service de garde de tels articles est offert lorsque vous ne les transportez pas personnellement.

Notez cependant qu'aucun mini-coffre n'est totalement sûr et demandez-vous sérieusement s'il est nécessaire d'emporter les objets en question avec vous en vacances. En cas de perte, dommage ou vol d'un objet précieux ou important, nous avons le droit de faire valoir le fait que vous n'auriez pas dû emmener l'article en question en vacances. Nous ne serons en aucun cas tenus responsables en cas de vol ou de dommage de sommes d'argent, de titres négociables, d'or, d'argent, de bijoux, de décorations, d'œuvres d'art ou d'autres objets précieux. Nous vous conseillons vivement de souscrire une police d'assurance appropriée et adéquate afin de couvrir tous vos objets de valeur et importants.

Veillez noter que nos navires ne disposent pas d'installations nous permettant de conserver les objets de valeur à l'abri. Conformément à la Convention d'Athènes, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de dommage de tout objet de valeur emporté avec vous en vacances. Aux fins de la

Convention d'Athènes, le dépôt des objets de valeur dans le mini-coffre d'une cabine ne correspond pas à un dépôt en sécurité par nos soins.

Sans préjudice des dispositions précitées, si nous sommes jugés responsables en cas de perte ou de dommage de tout objet de valeur sur quelque fondement que ce soit, le montant maximum que nous aurons à vous verser pour la perte ou les dommages est le montant maximum payable prévu par la Convention d'Athènes sur les objets de valeur confiés à une fin convenue de mise en sécurité. Ce montant maximum est fixé à 3 375 SDR par personne (environ £3 600 ou €4 100 au 22 juin 2018).

#### Équipement de mobilité

Le Règlement et la Convention d'Athènes limitent également le montant maximum que nous, en tant que transporteur, avons à payer en cas de perte d'équipement de mobilité ou de dommages en cours de transport. Pour la perte ou les dommages causés par un incident de navigation, le passager a le droit de recevoir une indemnité de la part du transporteur correspondant à la valeur de remplacement ou au coût de réparation de l'équipement en question, sauf si le transporteur prouve que l'incident ne s'est pas produit de sa faute ou par négligence de sa part. Pour la perte ou les dommages causés par un incident de non-navigation, le passager a le droit de recevoir une indemnité de la part du transporteur correspondant à la valeur de remplacement ou au coût de réparation de l'équipement en question s'il arrive à prouver que l'incident s'est produit à cause du transporteur ou par négligence de sa part.

#### Versement d'avance en cas d'incident de navigation

En cas de décès ou de blessure personnelle causée par un incident de navigation, le passager ou autre personne ayant droit à une indemnité a le droit à un versement d'avance en vue de couvrir les besoins économiques immédiats. L'avance sera calculée sur la base des dommages causés, sera versée dans les 15 jours et ne sera pas inférieure à €21 000 (environ £18 400 au 22 juin 2018) en cas de décès.

#### Délais

Tout dommage causé à un bagage de cabine ou autre, apparent, doit être signalé par écrit avant ou, au plus tard, durant le débarquement du navire pour les bagages de cabine ou au moment de la réception pour les autres bagages. Tout dommage non visible ou perte d'un bagage de cabine ou autre doit être signalé par écrit dans les 15 jours suivant le débarquement du navire ou la réception du bagage (ou date de réception prévue en cas de perte).

Si le passager ne respecte pas les indications ci-dessus, nous considérerons, sous preuve du contraire, qu'il a reçu son bagage en parfait état. L'avis écrit n'est pas nécessaire si l'état du bagage a été inspecté ensemble au moment de la réception.

Veillez également noter que des délais stricts sont en vigueur pour le lancement des procédures de réclamation liées au décès ou aux blessures personnelles d'un passager ou à la perte ou à l'endommagement des bagages. Ces réclamations seront généralement prescrites après 2 ans. La date de début de ce délai de prescription est habituellement calculée à partir de la date de débarquement du passager. Le délai de prescription peut être suspendu ou interrompu conformément au droit national de la juridiction saisie d'une réclamation, mais aucune action ne peut être intentée, en vertu de la convention d'Athènes, plus de 5 ans après la date de débarquement (ou, en cas de décès, la date à laquelle le débarquement aurait dû avoir lieu) ou, si la date est antérieure, 3 ans après que le passager a eu connaissance ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance du préjudice, de la perte ou du dommage.

#### Exemptions de responsabilité

La responsabilité du transporteur peut être réduite s'il prouve que le décès ou la blessure personnelle causée à un passager ou les dommages à ses bagages ont été causés ou facilités par le passager ou par négligence de sa part.

\*\*\*\*\*

(7) Veuillez noter que nous déclinons toute responsabilité en cas de dommage, perte, dépense ou toute autre somme de toute nature que (a) nous n'aurions pas pu prédire en cas de rupture de notre contrat d'après les données que vous nous avez fournies concernant votre réservation avant que nous

l'acceptations ou (b) toute rupture de contrat ou autre faute commise par nous, nos employés ou, lorsqu'ils sont sous notre responsabilité, nos fournisseurs. En outre, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de dépenses relatives à toute entreprise.

## **12. Plaintes**

- (1) Dans l'éventualité peu probable où vous auriez la moindre raison de poser réclamation ou venez à rencontrer le moindre problème durant vos vacances en déplacement, vous devrez immédiatement nous informer, ou le fournisseur du service en question (s'il n'a pas été fourni par nos soins). Il est également possible de contacter l'agence de voyages via laquelle vous avez passé réservation. Toute notification devra être mise par écrit et envoyée à notre Service client ou au fournisseur du service en question. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous devrez nous contacter par écrit dans les 28 jours suivant la fin de vos vacances (ou en cas de perte d'un bagage ou de dommages, dans les délais indiqués dans la clause 11(6) ci-dessus) en indiquant votre numéro de réservation et les détails complets de votre plainte. Seul le chef de groupe doit nous contacter par écrit. Pour toutes les réclamations sujettes à la clause 11(4), nous déclinons toute responsabilité en cas de non-respect des procédures décrites ci-dessus.
- (2) Nous pouvons vous aider à l'adresse [www.ncl.com/case-submission](http://www.ncl.com/case-submission) ou vous pouvez contacter notre Département des services aux passagers au 0805 371 622.

## **13. Dommages et comportement**

- (1) Lorsque vous passez réservation avec nos services, vous acceptez d'être tenu responsable pour tout dommage ou perte que vous causerez. Le remboursement complet de tels dommages ou pertes (estimation raisonnable si le montant précis n'est pas connu) doit nous être versé, ou au fournisseur concerné, dès que possible. Si le coût réel de la perte ou du dommage dépasse le montant estimé, vous devrez payer la différence lorsque le montant précis sera connu. Si le coût réel est inférieur au montant versé, la différence vous sera remboursée. Vous serez également tenu responsable pour toute réclamation ultérieure de tiers à notre encontre relative à ces dommages et pertes et pour tous nos frais (dont nos frais de justice et ceux de tout tiers) découlant de vos actes. Vous devez être couvert par une assurance voyage adéquate vous protégeant dans cette situation.
- (2) Nous attendons de tous nos passagers le respect d'autrui. Si nous, ou le capitaine, jugeons de manière raisonnable qu'un passager se comporte de manière dangereuse ou susceptible d'être dangereuse, de déranger ou de bouleverser un tiers (comme d'autres passagers), ou d'endommager des biens, nous avons le droit, sans avis préalable, de mettre fin au voyage du/des passager(s) concerné(s). Le cas échéant, le/les passager(s) concerné(s) devra/ont quitter le navire ou, lorsque cela s'applique, tout autre logement ou service. Nous n'assumerons plus aucune responsabilité quant à ce(s) passager(s), y compris concernant leur retour. Aucun remboursement ne sera accordé et nous ne payerons aucun frais ou coût engendré suite à la résiliation du contrat. Voir clause 25.

## **14. Conditions des fournisseurs**

Certains des services constituant votre voyage sont offerts par des fournisseurs indépendants. Ces fournisseurs assurent ces services conformément à leurs propres Conditions Générales. Certaines de ces Conditions Générales peuvent limiter ou exclure la responsabilité du fournisseur envers vous, bien souvent conformément à des conventions internationales ou des règlements en vigueur (voir clause 11(5)). Nous, ou le fournisseur concerné, pouvons vous faire parvenir des exemplaires des éléments pertinents de ces Conditions Générales sur demande.

## **15. Besoins spécifiques, mobilité réduite, handicap, problèmes médicaux et enfants.**

- (1) En cas de besoins spécifiques, vous devez nous avertir au moment de la réservation. Bien que nous ferons notre possible pour répondre à ces besoins (ou pour les faire parvenir au fournisseur adéquat si le besoin n'est pas lié à la partie croisière de votre voyage), nous ne pouvons malheureusement pas garantir une réponse favorable aux demandes, sauf en cas de confirmation explicite du besoin spécifique accepté sur votre facture de confirmation. Sauf en cas de confirmation en ce sens, le

défaut de réponse à tout besoin spécifique ne constituera pas une violation de contrat de notre part. La confirmation de réception d'un besoin spécifique ou de son transfert au fournisseur, ou l'ajout d'un besoin spécifique sur votre facture de confirmation ou tout autre document, ne constitue pas une confirmation de réponse favorable à votre demande. Sauf et jusqu'à confirmation explicite, toutes les demandes spécifiques sont soumises à disponibilité. Tout besoin spécifique accepté sera confirmé de manière explicite comme accepté sur votre facture de confirmation.

- (2) Les informations fournies au sujet de vos vacances (disponibles sur notre site Web, dans nos brochures ou ailleurs) avant votre réservation comprendront une indication générale concernant la possibilité des personnes à mobilité réduite de participer au voyage. Cependant, la mobilité réduite peut avoir une signification différente pour chaque personne et nous comprenons que les capacités, restrictions et exigences de chacun varieront considérablement. Si un passager souffre de mobilité réduite, d'un handicap ou de tout problème médical susceptible d'avoir un impact sur vos vacances, veuillez nous fournir des informations avant de réserver afin de nous permettre de vous donner davantage de renseignements quant à la possibilité de participer au séjour en fonction de vos besoins spécifiques. Nous pouvons demander un certificat médical ou d'autres documents, renseignements ou dérogations concernant la mobilité réduite, le problème médical ou le handicap que nous jugeons nécessaires. Dans tous les cas, vous devez nous fournir par écrit un descriptif complet (dont les informations sur l'équipement médical ou de mobilité, comme un fauteuil roulant, que vous devrez ou pourriez devoir emmener) au moment de la réservation ou en cas de modification de votre mobilité, problème médical ou handicap. Vous êtes également tenu d'immédiatement nous avertir en cas d'évolution vers une mobilité réduite, des problèmes médicaux ou un handicap pouvant affecter votre voyage après confirmation de votre réservation. Si vous avez besoin d'assistance pour embarquer à bord du navire ou débarquer en raison de votre mobilité réduite ou de votre handicap, veuillez nous avertir au moment de la réservation, si possible, et dans tous les cas, au plus tard 48 heures avant le besoin d'assistance. Veuillez faire parvenir votre demande au département de services aux passagers.
- (3) Vous reconnaissez que la capacité de dispenser des soins médicaux à bord d'un navire de croisière peut être limitée ou retardée et que le navire peut voyager vers des destinations dépourvues de capacités médicales. Certaines règles de sécurité internationales, règles de construction navale et/ou réglementations applicables peuvent poser des difficultés aux personnes à mobilité réduite ou aux personnes souffrant d'une déficience visuelle et/ou auditive considérable. Les Passagers ayant besoin d'un fauteuil roulant doivent disposer de leur propre fauteuil, les fauteuils disponibles à bord du navire étant exclusivement réservés aux urgences. Pour plus de confort et de commodité, nous conseillons à ces Passagers de choisir un fauteuil roulant pliant. Nous informons les Passagers que les cabines standard peuvent comporter des obstacles et ne sont pas forcément accessibles aux fauteuils roulants. Vous devez être physiquement en forme pour entreprendre ces vacances. Vous devez être autonome et/ou voyager avec un accompagnateur pouvant vous aider durant le voyage. Les passagères enceintes de 24 semaines et plus ne peuvent voyager à bord du navire.
- (4) Il est possible que certains passagers ne soient pas en mesure de participer à certaines activités ou programmes à bord ou à terre si la participation représente un danger pour eux-mêmes ou d'autres personnes.
- (5) Les nourrissons présents à bord d'un navire de Norwegian doivent être âgés d'au moins six mois à la date d'embarquement. Cependant, pour les croisières d'une durée de 3 jours consécutifs ou plus, le nourrisson doit être âgé de 12 mois ou plus à la date d'embarquement.
- (6) Tout passager de moins de 18 ans qui ne voyage pas avec un parent ou tuteur légal (mais, par exemple, accompagné d'un grand-parent, d'un autre membre de sa famille ou d'amis), doit disposer d'un formulaire de consentement parental ou du tuteur signé (par les deux parents) autorisant le voyage et les soins médicaux en cas d'urgence. Le formulaire signé d'origine (nous n'accepterons pas une copie) doit être remis à un représentant de Norwegian Cruise Line au moment de l'enregistrement sur le quai, accompagné d'une copie du permis de conduire ou du passeport des deux parents. Le manquement à cette condition peut entraîner le refus d'embarquement du passager. Le cas échéant, aucun remboursement ne sera versé et aucun frais, coût ou tout autre montant ne sera accordé.



## **16. Excursions à terre et brochure d'informations**

- (1) Les renseignements contenus dans nos brochures sont, au mieux de nos connaissances, exactes au moment de l'envoi pour impression de la brochure.

Nous pouvons vous fournir des renseignements (via nos brochures, notre site Web et/ou durant vos vacances) concernant des excursions à terre disponibles à l'achat à bord du navire. Sous réserve de disponibilité, il est généralement possible de réserver à l'avance des places pour les excursions à terre présentées ou de s'y inscrire en ligne. Toutes les informations applicables aux excursions à terre (dont l'heure de départ) sont sujettes à modification et il arrive parfois que les excursions soient annulées. Le nombre de participants pour les excursions à terre est contrôlé en accordant les places dans l'ordre de réception des demandes. Les excursions demandées peuvent ne pas être disponibles au moment de la réservation. Certaines excursions à terre peuvent être annulées si un nombre minimum de participants n'est pas atteint.

- (2) Sauf lorsqu'elles sont incluses dans le coût de votre réservation de croisière ou en cas d'achat au moment de la réservation de votre croisière (« excursions à terre incluses »), les excursions à terre ne constituent pas un élément de votre croisière seule ou de vos programmes de vacances avec croisière et les présentes Conditions Générales (à l'exception de cette clause 16 et de la clause 11(6)) ne s'appliquent pas aux excursions à terre. Les excursions à terre sont organisées et proposées par des opérateurs totalement indépendants de notre société. Nous aurons un autre contrat pour toute excursion à terre que vous réservez et qui n'est pas une excursion à terre incluse. En vertu de ce contrat, nous assumons la responsabilité de sélectionner des opérateurs de bonne réputation pour l'organisation et l'offre de votre excursion mais déclinons toute responsabilité pour l'excursion en soi ou pour les actes ou omissions de l'opérateur ou de ses employés, agents, fournisseurs, sous-traitants ou toute autre personne liée à l'excursion (autre que nos propres employés). Si nous sommes jugés responsables de l'excursion sur quelque fondement que ce soit, nous nous réservons le droit de faire appel à toutes les limites et exclusions de responsabilité contenues ou mentionnées dans les présentes Conditions Générales. Les excursions à terre incluses constituent un élément de notre contrat de vacances et sont soumises à ces Conditions Générales.
- (3) Nous ne pouvons garantir l'exactitude à tout moment des renseignements fournis concernant toute excursion à terre ou le port/la région à visiter et ne pouvons garantir que l'excursion en question sera organisée. La non-organisation/l'annulation de toute excursion à terre ne constitue pas une modification considérable de votre voyage et ne vous donne pas droit à une indemnité supérieure au remboursement du coût de l'excursion en question, si vous l'aviez payé. De la même façon, si nous sommes jugés responsables de toute excursion à terre, cette responsabilité sera limitée au coût de l'excursion en question. Conformément aux présentes Conditions Générales, nous ne limitons et n'excluons pas notre responsabilité en cas de décès ou de blessure personnelle découlant de notre négligence.

## **17. Passeports, visas et conditions de santé**

- (1) Les citoyens de l'UE ont besoin d'un passeport de l'UE afin de profiter des vacances présentées dans nos brochures ou sur notre site Web. Les renseignements contenus dans nos brochures ou sur notre site Web sont en vigueur au moment de la publication. Les conditions d'entrée aux États-Unis applicables aux citoyens de l'UE munis d'un passeport européen sont indiquées sur notre site Web. Lorsque les citoyens de l'UE munis d'un passeport européen doivent obtenir un visa pour entrer dans un autre pays, les renseignements relatifs sont indiqués sur la page de la croisière concernée ou ailleurs sur notre site Web. Si vous n'êtes pas un citoyen de l'UE ou ne détenez pas un passeport européen, vous êtes tenu de vérifier les exigences en matière de passeport et de visa applicables à la croisière que vous avez sélectionnée (pour tous les pays par lesquels vous comptez passer) et de vous assurer d'y répondre. Il est possible de lire ici les informations correspondantes : CIBTvisas (<http://cibtvisas.de/leisure-eu-splash>). Les visas obligatoires peuvent également être demandés par CIBTvisas, le fournisseur de service de passeports et visas (<http://cibtvisas.de/leisure-eu-splash>). Les renseignements concernant les conditions d'entrée aux États-Unis sont disponibles sur le site <http://travel.state.gov>. Pour l'entrée dans d'autres pays, veuillez contacter l'ambassade ou le consulat des pays en question. Tous les passagers, y compris les citoyens de l'UE, doivent vérifier les

conditions d'entrée au moment de la réservation et avant le départ car ces conditions peuvent être modifiées.

- (2) Le délai nécessaire pour obtenir un passeport européen peut varier et vous êtes tenu de vérifier ces délais auprès de votre bureau des passeports.
- (3) Pour entrer aux États-Unis, toute personne voyageant (enfants compris) doit être munie d'un visa, à moins d'être éligible pour le programme d'exemption de visa (VWP). La plupart des vacanciers britanniques/européens sont éligibles pour le VWP, mais veuillez noter la remarque importante ci-dessous. Toutes les personnes se rendant aux États-Unis (enfants compris) et éligibles pour le VWP doivent introduire une demande d'autorisation de voyage aux États-Unis à l'avance conformément au Système électronique d'autorisation de voyage aux États-Unis (ESTA). Vous devrez remplir un formulaire d'autorisation de voyage en ligne sur le site Web de l'ESTA (adresse ci-dessous) au moins 72 heures avant le départ de votre vol ou croisière à destination des États-Unis, mais il est conseillé de s'y prendre plus tôt. Si la demande est approuvée, vous recevrez l'autorisation via le site Web. L'accord se fait généralement très rapidement, mais l'opération peut prendre jusqu'à 72 heures s'il faut vérifier des données. Veuillez noter le numéro d'approbation de l'ESTA dès réception.
- (4) C'est à vous qu'il revient d'obtenir votre autorisation ESTA ou visa américain si nécessaire. Si vous n'obtenez pas votre autorisation de voyage via le site Web de l'ESTA ou votre visa américain avant le voyage, vous ne pourrez pas embarquer à bord du vol ou de la croisière à destination des États-Unis. Les frais d'annulation complets seront alors facturés.

Le site Web de l'ESTA est disponible à l'adresse <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>.

Remarque importante : les voyageurs de l'UE ne sont pas tous éligibles pour le programme d'exemption de visa. Vous devrez obtenir un visa si vous avez déjà été arrêté (même si vous n'avez pas été condamné pour un délit) ou possédez un casier judiciaire quelconque. Il existe d'autres exceptions. Les citoyens de l'UE doivent se renseigner auprès de l'ambassade ou le consulat des États-Unis dans leur pays de résidence. Les exigences en matière de visa peuvent être modifiées. Des informations supplémentaires concernant les exigences d'entrée aux États-Unis sont disponibles sur le site <http://travel.state.gov>. Vous êtes également tenu de vérifier les conditions d'entrée au moment de la réservation et avant le départ car ces conditions peuvent être modifiées.

- (5) Conditions actuelles d'entrée des mineurs au Canada et aux États-Unis - Les adultes qui se rendent aux États-Unis avec des mineurs de moins de 18 ans et qui ne sont pas les parents ou tuteurs légaux des mineurs doivent être munis d'une lettre d'autorisation des parents/tuteurs légaux notariée autorisant le mineur à voyager, mais aussi à subir un traitement médical en cas d'urgence. Les mineurs de moins de 21 ans qui se rendent au Canada sans leurs deux parents doivent être munis d'une lettre notariée, indiquant les dates du voyage, la signature des deux parents, le nom de la/des personne(s) accompagnant le mineur, et leur accordant l'autorisation d'accompagner le mineur.
- (6) C'est à vous qu'il revient de vous assurer d'être au courant des vaccins et précautions sanitaires recommandés suffisamment à l'avance avant le départ. Renseignez-vous auprès de votre médecin habituel ou consultez des informations cliniques sur les voyages. Les données complètes applicables aux citoyens de l'UE sont également disponibles via le National Travel Health Network and Centre, sur [www.travelhealthpro.org.uk](http://www.travelhealthpro.org.uk) et [www.nhs.uk/livewell/travelhealth](http://www.nhs.uk/livewell/travelhealth). Consultez également les informations sur les vaccins et les précautions sanitaires recommandés, disponibles dans votre pays de résidence. Sauf indication contraire au moment de la publication de cette brochure, nous n'avons connaissance d'aucune exigence ou formalité sanitaire obligatoire pour les citoyens de l'UE profitant des vacances présentées dans cette brochure. Si vous résidez dans un pays européen, demandez votre carte européenne d'assurance maladie ou équivalent dans votre pays, avant votre départ. Pour obtenir des informations sur la demande de CEAM dans votre pays de résidence, veuillez consulter le site <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559>. La CEAM ne remplace pas une assurance voyage. Les vaccins et autres exigences/recommandations sanitaires peuvent être modifiés à tout moment pour toute destination. Veuillez donc vous adresser à un médecin ou une clinique environ six semaines, au minimum, avant le départ afin de vous assurer de répondre aux exigences minimales et de disposer des renseignements nécessaires.

- (7) C'est au chef de groupe qu'il revient d'assurer que tous les membres du groupe disposent de tous les documents de voyage et de santé requis avant le départ. Vous serez responsable pour tous les frais relatifs à l'obtention de ces documents. Nous déclinons toute responsabilité en cas de refus d'embarquement à bord d'un transport ou d'entrée dans un pays si vous ne disposez pas des documents nécessaires. Si l'absence de documents de voyage requis ou d'autres documents entraîne des frais, surcoûts ou autre amende qui nous sont imposés ou transférés, ou nous oblige à réaliser des dépenses, vous serez tenu de nous rembourser.
- (8) Le Bureau britannique des Affaires étrangères et du Commonwealth peut avoir publié des renseignements concernant votre destination de voyage, nous vous conseillons de les lire avant votre réservation et votre départ. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site <http://www.gov.uk/foreign-travel-advice>.

#### **18. Données de passager Secure Flight et données Advance Passenger**

- (1) Pour des raisons de sécurité, les États-Unis, la plupart des pays européens et de nombreux autres pays demandent désormais aux compagnies aériennes de fournir des données concernant leurs passagers avant le décollage. C'est ce qu'on appelle les données de passager Secure Flight (SFPD) ou les données Advance Passenger (API). Lorsque vous passez réservation avec vol compris chez NCL, nous devons collecter ces données pour la compagnie aérienne.

Nom complet tel qu'indiqué sur votre passeport (prénoms supplémentaires compris)  
Date de naissance  
Sexe  
Numéro de passeport et autres informations  
Numéro de recours le cas échéant (voir ci-dessous\*).

D'autres données peuvent être requises.

\*Un numéro de recours est un numéro que les passagers qui ont été victimes d'erreurs d'identification lors de vol ou de tentatives de vol à destination des États-Unis peuvent demander aux États-Unis afin d'éviter les problèmes à l'avenir.

Pour en savoir plus au sujet des SFPD (numéros de recours compris), veuillez consulter le site [www.tsa.gov/SecureFlight](http://www.tsa.gov/SecureFlight).

- (2) Les données ci-dessus doivent être fournies au moment de la réservation de vacances avec vol compris avec NCL ou, si elles ne sont pas fournies au moment de la réservation, dès réception d'une demande en ce sens. Tout manquement à cette demande, ou l'indication de données erronées ou incomplètes, nous empêchera d'accepter votre réservation, entraînera l'annulation de votre réservation, le refus d'embarquement à bord de votre vol ou d'entrée aux États-Unis et/ou tout autre pays où cette exigence est en vigueur. Des frais d'annulation seront alors facturés et vous devrez payer tous les frais, dépenses, amendes et autres montants liés encourus par vous, NCL et/ou la compagnie aérienne.
- (3) Lorsque vous réservez une croisière chez nous, vous êtes tenu de fournir les données indiquées ci-dessus à la compagnie aérienne, si vous réservez directement, ou à votre agence de voyages ou tour opérateur, dès réception d'une demande en ce sens, pour tous les vols nécessitant des données SFPD ou API. Si, en l'absence d'indication des données requises ou du fait de données inexactes ou incomplètes, vous n'êtes pas en mesure de participer à votre croisière NCL, des frais d'annulation seront facturés tel qu'indiqué dans nos Conditions Générales.

Veuillez noter que l'indication des données SFPD ou API est une condition indépendante du système électronique d'autorisation de voyage aux États-Unis (ESTA) - voir clause 17 de nos Conditions Générales.

## **19. Sécurité financière**

- (1) Une assurance a été souscrite auprès de International Passenger Protection Ltd. via Liberty Mutual Insurance Europe SE, Luxembourg pour fournir la protection visée au présent paragraphe dans l'éventualité peu probable où les dispositions indiquées sur cette confirmation ne pourraient être fournies en raison de l'insolvabilité de NCL (Bahamas) Ltd. pour les réservations effectuées dans un pays membre de l'Espace économique européen (soit tous les États membres de l'Union européenne ainsi que la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein). L'assurance doit aussi couvrir Monaco et Gibraltar. Pour la Suisse, l'assurance a été souscrite auprès de International Passenger Protection Ltd. via Liberty Managing Agency Limited, Royaume-Uni. Cette assurance garantit que vous recevrez le remboursement du prix payé (si vous n'avez pas encore effectué votre voyage) ou le remboursement des dépenses nécessaires que vous devrez encourir afin de rentrer chez vous (dans le cas où les dispositions de votre contrat incluent le voyage retour). Pour plus d'informations, veuillez vous référer à l'attestation d'assurance fournie avec votre réservation.
- (2) Nous sommes également liés à la Commission maritime fédérale aux États-Unis.

## **20. Retard et détour**

- (1) Sous réserve des dispositions du Règlement 1177/2010 de l'UE, nous ne sommes malheureusement pas en mesure de vous offrir de l'aide en cas de retard à votre point de départ du voyage aller ou du voyage retour. Nous déclinons toute responsabilité pour tout retard dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables (voir clause 10).
- (2) Le navire est autorisé à procéder sans pilotes en toutes circonstances. Le navire a également le droit de s'écarter de l'itinéraire annoncé et de faire escale (ou de sauter une escale) à n'importe quel port ou endroit afin de remorquer ou de porter assistance à des navires, d'offrir ou de porter assistance en vue de préserver la vie ou la propriété ou pour toute autre raison ou fin que le Capitaine du navire estime (seul ou avec le conseil d'autrui) raisonnable dont, entre autres, les conditions météorologiques, les problèmes opérationnels, l'état de santé de toute personne à bord ou la sécurité, le confort ou la commodité des passagers. Ces écarts d'itinéraire n'entraîneront aucune responsabilité de notre part et ne constitueront pas une modification considérable de votre voyage.

## **21. Vols**

- (1) Conformément à la Directive (EC) n° 2111/2005 de l'UE, nous sommes tenus de porter à votre attention l'existence d'une « liste communautaire » contenant les données des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation au sein de la communauté européenne. La liste communautaire peut être consultée à l'adresse [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm).
- (2) Nous sommes tenus de vous indiquer la ou les compagnie(s) (ou, si la ou les compagnie(s) n'est/ne sont pas connue(s), la ou les compagnie(s) probable(s)) qui assurera/assurera votre/vos vol(s) au moment de la réservation si vos vacances comprennent un vol. Si nous ne sommes qu'en mesure de vous indiquer la compagnie probable au moment de la réservation, nous vous indiquerons le nom de la compagnie confirmée dès que nous recevrons cette information. Toute modification de la compagnie après confirmation de votre réservation vous sera communiquée dès que possible.
- (3) Il n'est pas toujours possible de confirmer l'heure de votre vol au moment de la réservation. L'heure de vol indiquée sur votre facture de confirmation l'est à titre indicatif uniquement et peut être modifiée et confirmée. L'heure effective sera indiquée sur vos billets électroniques, qui seront disponibles environ deux semaines avant le départ. Vous êtes tenu de vérifier vos billets attentivement dès réception afin de vous assurer de connaître l'heure de vol correcte. Il est possible que l'heure du vol soit modifiée après l'envoi des billets, nous vous contacterons alors dès que possible, le cas échéant.
- (4) Toute modification de votre compagnie aérienne, de votre aéroport de départ, de votre itinéraire de vol ou de votre heure de vol ne vous donnera pas le droit d'annuler ou de modifier vos préparatifs

sans payer les frais ordinaires, sauf en cas d'indication en ce sens dans les présentes Conditions Générales.

- (5) Si la compagnie aérienne avec laquelle vous avez une réservation confirmée est soumise à une interdiction d'exploitation tel qu'indiqué ci-dessus, entraînant ainsi l'incapacité de vous offrir une alternative adéquate, les dispositions de la clause 9 (Modifications et annulation non-souhaitées) entreront en vigueur.
- (6) Il incombe au passager a) de vérifier sa franchise de bagages pour tous les vols ; si vous avez choisi une ou plusieurs compagnies différentes ou une classe de voyage différente au départ ou à destination du navire, votre franchise de bagages peut varier d'un vol à l'autre - veuillez donc consulter les sites Web de chaque compagnie aérienne de votre itinéraire ; (b) de vérifier les terminaux de départ et d'arrivée de tous les vols ; (c) d'arriver à la porte d'embarquement et de débarquement à l'heure prévue avec tous les documents appropriés et nécessaires. En raison de restrictions relatives aux compagnies aériennes, nous ne sommes pas toujours autorisés à pré-réserver des sièges pour nos passagers. Nous ne sommes pas responsables de la pré-attribution des sièges avant le départ d'un vol pour quelque motif que ce soit. Il est conseillé aux passagers de contacter la ou les compagnie(s) aérienne(s) afin de confirmer la pré-attribution des sièges. Certaines compagnies aériennes n'autorisent les demandes de pré-attribution de sièges qu'après l'émission du billet et peuvent à ce titre exiger des frais supplémentaires. Les billets d'avion ne peuvent être émis qu'après réception du paiement intégral du tarif de la croisière. La compagnie aérienne et nous-même nous efforcerons de répondre à toute demande de service(s) spécifique(s), comme l'ajout de nombres de grands voyageurs, la demande de repas spéciaux ou d'aide à la mobilité. Certaines compagnies aériennes limitent l'accumulation et/ou l'utilisation des miles de grand voyageur conjointement avec les tarifs que nous proposons. Les passagers sont responsables du paiement de tous les frais de service imposés par les compagnies aériennes. Ces frais ne sont en aucun cas remboursables.
- (7) Veuillez noter que vous êtes soumis aux et lié par les Conditions Générales de la compagnie aérienne assurant votre vol. Ces Conditions Générales sont disponibles sur le site Web de la compagnie aérienne. Si vous enfrez ou ne respectez pas les Conditions Générales de la compagnie aérienne ou êtes tenu de verser un paiement à la compagnie aérienne et que cette dernière vise à obtenir toute somme de notre part, nous aurons le droit de vous réclamer cette somme.
- (8) Les compagnies aériennes limitent leur responsabilité conformément aux conventions internationales et règlements en vigueur.

## **22. Heures d'embarquement**

Vous devez respecter les exigences d'embarquement indiquées dans la section Foire aux questions de notre site Web ou communiquées de toute autre manière. Si vous avez besoin d'assistance pour embarquer ou débarquer en raison de votre mobilité réduite ou d'un handicap, veuillez consulter la clause 15. Si vous n'arrivez pas à embarquer à l'heure dans un certain port ou endroit, nous déclinons toute responsabilité quant aux conséquences. Nous ne serons pas obligés de retarder un départ ou de modifier l'itinéraire prévu et vous devrez payer tous les frais encourus. Vous serez responsable des frais de transport pour rejoindre le navire comme, entre autres, les frais de voyage, les frais gouvernementaux, les frais de visa, les frais de subsistance, les frais de logement, les billets d'avion, les frais de départ, la location de véhicule ou les frais d'agences.

## **23. Tarifs et services supplémentaires**

- (1) Vous serez responsable de payer les services et biens offerts durant vos vacances et tous les frais et taxes de port ou d'aéroport qui ne sont pas inclus dans le tarif confirmé de vos vacances. De plus, sauf en cas d'indication contraire au moment de la réservation, les tarifs ne comprennent pas l'assurance voyage, les boissons, les frais de service, les pourboires relatifs aux services, les repas à l'hôtel, les excursions à terre, les vols régionaux de correspondance (à moins de les avoir réservés avec nous en même temps que votre croisière), les dépenses personnelles, les repas dans certains restaurants à bord et tout autre article non expressément inclus dans le tarif. Les tarifs sont publiés



à titre indicatif, peuvent être modifiés à tout moment et sont offerts sous réserve de disponibilité. Sauf indication contraire, les tarifs sont indiqués par personne sur la base d'une occupation double et comprennent les taxes gouvernementales en vigueur au moment de la publication.

- (2) En cas d'offre de services et de biens à bord du navire, le paiement doit être versé avant le débarquement. Sans préjudice de propriété de vos biens, vous acceptez que nous ayons le droit d'empêcher le débarquement de vos bagages ou biens avant le paiement complet de tout montant qui nous est dû.

#### **24. Documents**

Vous devez avoir eu tous les vaccins nécessaires pour votre voyage avant le début de vos vacances et devez pouvoir présenter sur demande votre billet de passager valide pour vos vacances durant votre voyage, et avoir vos passeport, visa, carte médicale, carte de vaccination et tout autre document nécessaire aux ports d'escale ou pour le débarquement.

#### **25. Maladies infectieuses et contagieuses**

Nous avons le droit, dans tout port ou lieu, de refuser l'embarquement ou de débarquer tout passager qui, selon l'avis du Capitaine, du personnel médical du navire ou de tout autre agent du navire, pourrait se voir refuser l'accès à l'arrivée à destination par les agences d'immigration ou gouvernementales ou qui peut souffrir d'une maladie infectieuse ou contagieuse ou dont la présence, selon l'avis du Capitaine, peut nuire au confort ou à la sécurité des autres passagers ou de l'équipage. Le cas échéant, le passager en question n'aura pas droit à un remboursement du coût de ses vacances ou à toute indemnité. De plus, nous déclinons toute responsabilité pour tous les frais et dépenses relatifs engendrés. En cas de mise du navire en quarantaine impliquant la détention des passagers, chaque passager devra assumer les risques et les dépenses associés et sera facturé pour les repas et le logement durant la période de détention, payable chaque jour, en cas de détention à bord du navire, et pour tous les autres frais et dépenses de quarantaine évalués ou encourus par le passager.

#### **26. Restrictions relatives aux biens et bagages des passagers**

- (1) Vous êtes soumis à toutes les restrictions relatives aux bagages mises en vigueur par les transporteurs durant le voyage, y compris les transporteurs par air et terre. C'est à vous qu'il revient de vérifier ces restrictions avant le départ et d'assumer la responsabilité pour tout bagage refusé ou frais supplémentaire causé par ces restrictions, dont les frais de bagages excédentaires prélevés par toute compagnie aérienne. Pour les croisières, nos exigences sont les suivantes. Seuls les vêtements, effets et cadeaux jugés appropriés pour la croisière peuvent être emmenés à bord par chaque passager. Chaque passager a le droit d'emporter deux bagages, avec un poids maximum fixé à 20 kg par bagage. Chaque bagage doit être bien étiqueté pour afficher le nom du passager, le nom du navire, le numéro de cabine et la date de croisière. Tout passager souhaitant emmener plus de 40 kg de bagage au total à bord doit obtenir notre accord préalable.
- (2) Il est interdit d'emmener des armes à feu, des explosifs, des matières inflammables ou d'autres articles dangereux ou illicites. Ces articles ou substances nocives en votre possession au moment de l'embarquement devront immédiatement être remis à un membre adéquat du personnel et pourront être confisqués, détruits ou remis aux autorités. Il est interdit d'emmener à bord tout type d'alcool ou de drogue. De tels articles en votre possession au moment de l'embarquement devront immédiatement être remis au Capitaine du navire. Vous n'aurez aucun droit d'indemnité en cas de perte ou de désagrément.
- (3) Le Capitaine du navire ou tout membre de l'équipage agissant sous l'autorité du Capitaine aura le droit d'entrer dans la cabine de tout passager à tout moment afin de rechercher des substances contrôlées ou illicites ou afin de réaliser des réparations, des travaux d'entretien, de sécurité ou de sûreté. Le passager accepte de se soumettre à toute fouille ou tout contrôle de ses bagages et biens lorsque ces opérations sont raisonnablement requises par notre société ou par tout fournisseur par souci de sécurité ou de sûreté ou par tout tiers agissant avec une autorité appropriée.

- (4) Vous devrez placer tout bagage qui n'est pas conservé dans une cabine dans la salle des bagages ou le coffre du navire et obtenir un reçu de notre part pour ce bagage. Vous devrez vous assurer qu'aucun objet important ou de valeur ne soit laissé dans ce bagage - voir clause 11(6).
- (5) Durant tout transfert de bagage, notamment au départ de tout hôtel ou aéroport, à l'arrivée à une nouvelle destination ou lors du changement de véhicule ou de moyen de transport, c'est à vous qu'il revient d'identifier votre bagage et de vous assurer qu'il soit traité comme il se doit pour le transport jusqu'à la prochaine destination. Tout bien laissé à bord du navire à la destination finale pourra être stocké et rapatrié aux frais du passager.
- (6) Les animaux de compagnie, les oiseaux, le bétail et les autres animaux ne sont pas autorisés à bord du navire. Les passagers souffrant d'un handicap ou de mobilité réduite ont toutefois le droit d'emmener leur chien d'assistance reconnu avec eux, tant que l'animal répond à toutes les conditions en vigueur (dont les conditions imposées par le pays de résidence du passager ou la compagnie aérienne). Si vous souhaitez emmener un chien d'assistance reconnu avec vous, veuillez nous en avertir au moment de la réservation.

## **27. Transferts aéroport/port à l'étranger**

- (1) Pour certaines croisières, il est possible de réserver un transfert entre l'aéroport et le navire (et inversement) via nos services si vous avez réservé votre propre vol. Cette offre est soumise aux Conditions Générales suivantes. Les Conditions Générales suivantes sont également en vigueur, sauf indication contraire explicite, pour les transferts entre l'aéroport et le navire inclus dans votre réservation avec vol compris ou en cas de réservation via nos services au moment de la réservation de votre croisière seule.
- (2) Pour les réservations de croisière seule, les transferts peuvent être réservés au moment de la réservation de votre croisière ou par la suite, sous réserve de disponibilité, et nous vous conseillons donc de les réserver dès que possible. Les transferts sont uniquement disponibles le jour de départ et le jour de retour de la croisière. Le coût du transfert devra être payé avec le solde restant de la croisière. Les transferts peuvent être annulés gratuitement avant la date d'échéance du dernier versement. Après la date d'échéance du dernier versement, l'annulation sera soumise aux mêmes frais d'annulation que la croisière. Les données du vol doivent être fournies lors de la réservation du transfert. Vous devrez nous avertir dès que possible en cas de modification de ces données. Sous réserve de disponibilité, nous ferons tout notre possible pour vous offrir une autre heure de transfert si vous n'êtes plus en mesure de voyager à bord du transfert réservé en raison du changement de l'heure de votre vol. Si cela est impossible, le transfert pourra être annulé tel qu'indiqué ci-dessus.
- (3) Vous recevrez un bon pour votre transfert confirmé, que vous devrez présenter avant d'être autorisé à monter à bord de votre véhicule de transfert. Si vous ne disposez pas de votre bon au moment du transfert, vous pourriez ne pas être autorisé à voyager à bord de votre transfert. Les transferts quitteront l'aéroport ou le port, selon le cas, à l'heure indiquée et depuis le point de départ désigné. C'est à vous qu'il revient d'être au bon endroit au bon moment car le véhicule de transfert n'a pas à vous attendre. Les transferts sont généralement assurés en autocar, mais nous nous réservons le droit de changer de type de véhicule à notre discrétion, notamment pour un minibus ou un taxi.
- (4) Nous déclinons toute responsabilité si vous ratez votre transfert pour quelque motif que ce soit (dont, entre autres, à cause du retard ou de l'annulation de votre vol ou de toute autre raison indépendante de votre volonté) ou si l'accès au transfert vous est refusé pour tout motif mentionné dans cette clause ou toute autre clause des présentes Conditions Générales. Si vous ratez votre transfert pour une raison indépendante de votre volonté, nous ferons notre possible pour vous offrir un transfert ultérieur, si possible, sous réserve de places disponibles, mais ne promettons pas de pouvoir vous aider. Aucun remboursement ne sera offert pour tout transfert manqué ou pour tout transfert refusé conformément à cette clause ou toute autre clause des présentes Conditions Générales. Nous ne serons pas tenus d'organiser un autre transport ou de payer les frais correspondant.

- (5) C'est à vous qu'il revient d'assurer que vos bagages soient bien chargés à bord du véhicule de transfert et directement collectés dès l'arrivée à l'aéroport ou au port. Les bagages et autres objets personnels restent sous votre responsabilité à tout moment et ils sont transportés à bord du véhicule de transfert à vos propres risques. Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages ou objets personnels transportés ou à transporter durant tout transfert (dont, entre autres, pour la perte, les dommages ou le vol de ces biens). Si nous sommes jugés responsables pour une telle réclamation, les clauses 11(4) et 11(7) des présentes Conditions Générales entreront en vigueur.
- (6) Toutes les heures de transfert sont une estimation fondée sur le trajet direct entre l'aéroport et le port et ne prévoient aucun retard. Nous ne garantissons aucunement l'heure ou la durée de trajet d'un transfert en particulier.
- Pour les transferts qui ne constituent pas un élément de votre réservation avec vol compris ou qui ne sont pas réservés au moment de la réservation de votre croisière seule, et si nous avons sélectionné un opérateur de transferts de bonne réputation, nous déclinons toute responsabilité de tout type en cas de non-arrivée au port avant le dernier enregistrement d'embarquement à bord du navire ou à l'aéroport avant le dernier enregistrement auprès de la compagnie aérienne à cause de tout retard ou de toute défaillance en cours de transfert (dont avant le départ depuis le port ou l'aéroport) pour quelque motif que ce soit. Ces motifs comprennent, entre autres, les embouteillages, les accidents, les pannes (que l'accident ou la panne implique directement le véhicule de transfert ou non), les déviations, les fermetures de routes, les travaux ou tout cas de force majeure. Cette exclusion est en vigueur, que nous, ou l'opérateur du transfert, soyons au courant de l'événement ou des circonstances en question avant le début du transfert ou non. Vous devrez payer tous les frais et dépenses encourus par conséquent, dont, le cas échéant, les frais d'embarquement à bord du navire dans un prochain port d'escale. Nous ne devons pas vous verser le moindre remboursement, payer le moindre frais ou dépense, ni vous verser la moindre indemnité ou somme de tout type. Pour les transferts qui constituent un élément de votre réservation avec vol compris ou qui sont réservées au moment de la réservation de votre croisière seule, nous déclinons toute responsabilité pour toute circonstance mentionnée dans ce paragraphe, à condition que le transfert ait été assuré avec compétence et soin.
- (7) Nous, et l'opérateur du transfert, nous réservons le droit de vous refuser l'accès au transfert si vous êtes, ou semblez être, en état d'ébriété ou sous l'influence de l'alcool ou de drogue ou si vous vous comportez de sorte à, ou susceptible de, bouleverser, déranger ou menacer les autres personnes, ou le chauffeur, voyageant à bord du véhicule de transfert ou à endommager toute propriété.
- (8) Sans préjudice aux autres dispositions de cette clause, toute responsabilité que nous pourrions avoir envers vous pour quelque motif que ce soit ou relative à tout transfert qui ne constitue pas un élément d'une réservation avec vol compris ou qui n'est pas réservé au moment de la réservation de votre croisière seule, sera limitée à un remboursement du coût du transfert payé concerné, à l'exception des réclamations impliquant le décès, une blessure personnelle, la perte d'un bagage ou objet personnel ou les dommages à ceux-ci. Les réclamations impliquant les bagages ou les objets personnels sont soumises à cette clause. Pour les réclamations impliquant un décès ou une blessure personnelle, nous assumons la responsabilité pour la sélection d'un opérateur de transferts de bonne réputation mais déclinons toute responsabilité pour le transfert en soi ou pour les actes ou omissions de l'opérateur de transferts ou de ses employés, agents, fournisseurs, sous-traitants ou toute autre personne liée au transfert (autre que nos propres employés). Nous n'assumerons aucune responsabilité supplémentaire. Si nous sommes jugés responsables pour tout transfert qui ne constitue pas un élément d'une réservation avec vol compris ou qui n'a pas été réservé au moment de la réservation de votre croisière seule pour quelque motif que ce soit, nous sommes en droit de faire appel à toutes les limitations et exclusions de responsabilité contenues ou mentionnées dans les présentes Conditions Générales. Sans aucune limitation, nous sommes en droit de faire appel aux clauses 10, 11(2) et 11(7) des présentes Conditions Générales en ce qui a trait à toute réclamation à notre rencontre.

## **28. Indemnisation**

Sauf indication contraire dans les présentes Conditions Générales, vous devrez nous indemniser pour tout coût encouru ou payé par notre société qui n'est pas compris dans le prix du voyage que

vous nous avez payé dont, entre autre, les frais relatifs aux soins de santé, aux traitements dentaires ou similaires, au logement, au transport, au rapatriement ou aux dommages matériels. Vous devrez aussi nous indemniser pour tout coût, dépense ou autre montant encouru suite à votre non-respect des dispositions des présentes Conditions Générales y compris, par exemple, le manquement de nous fournir des données relatives à la clause 18 (Données de passager Secure Flight et données Advance Passenger).

## **29. Sanctions américaines - Crimée, Corée du Nord, Cuba, Soudan, Syrie et Iran**

(1) Le Ministère des Finances des États-Unis (« Department of the Treasury ») a émis, via le Bureau du contrôle des avoirs étrangers (« Office of Foreign Assets Control »), une série de sanctions exhaustives contre plusieurs pays, en particulier la Crimée, la Corée du Nord (République populaire démocratique de Corée), Cuba\*, le Soudan, la Syrie et l'Iran. Ces sanctions limitent les transactions des compagnies de croisière avec ces pays et avec leurs citoyens, et ne permettent pas à certains citoyens de ces pays d'embarquer sur nos navires. Par conséquent, selon la politique de Norwegian, si vous êtes un citoyen ou si vous résidez dans l'un de ces pays sanctionnés, nous ne serons pas en mesure d'accepter votre réservation et aurons le droit de l'annuler si vous ne remplissez pas les conditions suivantes, en nous fournissant :

- a. **Une preuve de citoyenneté d'un pays non sanctionné ; OU une preuve de résidence dans un pays non sanctionné ET**
- b. **une preuve que vous payez la croisière, y compris tous les frais additionnels à bord, par le biais d'une banque associée à un pays non sanctionné.**

(2) Vous devrez satisfaire toutes les conditions ci-dessus pour embarquer sur un navire Norwegian Cruise Line. Si vous ne pouvez le faire lorsqu'on vous le demande (ce qui peut se faire à tout moment, dont lors de votre enregistrement en ligne) et que nous annulons votre réservation, nous vous facturerons les frais d'annulation indiqués à la clause 7. Aucune indemnité ou dépense ne sera due et Norwegian n'aura aucune responsabilité dans ce cas. Toute réservation d'un citoyen ou habitant d'un pays sanctionné qui ne répond pas aux conditions ci-dessus au préalable ne constitue pas une dérogation à ces conditions ou une confirmation de respect de ces conditions. Les passagers concernés sont tenus de s'assurer qu'ils sont capables de répondre aux conditions avant de passer réservation avec Norwegian.

Les conditions indiquées ci-dessus s'appliqueront à tout autre pays contre lequel les États-Unis imposeront des sanctions comparables.

## **30. Utilisation de l'image d'un Passager**

Le Passager consent à ce que NCL utilise et affiche l'image d'un Passager sur une vidéo, une photo ou toute autre représentation, quel que soit son usage, commercial ou autre, sans compensation ou responsabilité, quelle qu'elle soit. Le consentement du Passager s'étend aux mineurs et aux autres personnes dont il a la garde et la charge. Le Passager accepte en outre que tout type de photographie ou d'enregistrement, dans tout format audio ou vidéo, de lui-même, des autres passagers, des membres de l'équipage, d'entrepreneurs indépendants, de concessionnaires, d'artistes invités ou de tout autre tiers à bord des navires du Transporteur ou représentant ces navires, leur conception, leur équipement ou toute autre caractéristique ou partie desdits navires, ne doivent pas être utilisés par le Passager à des fins commerciales ou à d'autres fins financières, personnelles ou autres, y compris (mais pas exclusivement) dans tout format ou diffusion médiatique, ou pour toute autre utilisation sans le consentement écrit explicite du Transporteur. NCL a le droit de prendre toute mesure raisonnable visant à se protéger et à faire appliquer cette disposition.

### **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Chez Norwegian Cruise Line, notre mission est d'offrir des croisières de qualité supérieure à nos passagers. Cette mission englobe toutes nos activités, dont les produits et expériences offerts à bord de nos navires, et s'applique à notre communauté en ligne, via nos sites Web et fonctionnalités



interactives, dont les applications, widgets, blogs, réseaux sociaux, réseaux sociaux « en mode onglet » et autres offres en ligne ou mobiles (collectivement désignés par « Services ») Nos Services appartiennent et sont gérés par Norwegian Cruise Line.

Notre Politique de confidentialité décrit les données que nous collectons en ligne et hors ligne, ainsi que l'usage, le partage et la protection de ces données. Elle décrit également vos options en matière d'usage, d'accès et de correction de vos données personnelles. Les données personnelles sont des informations, ou une combinaison de différents types d'informations, qui peuvent permettre de vous identifier.

Nous vous invitons à examiner notre Politique de confidentialité, disponible à l'adresse [www.ncl.com/about/privacy-policy](http://www.ncl.com/about/privacy-policy), si vous souhaitez obtenir plus de renseignements au sujet d'un point en particulier. En cas de question concernant le traitement ou la protection de vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse [PrivacyTeam@nclcorp.com](mailto:PrivacyTeam@nclcorp.com).