

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

### AVIS IMPORTANT AUX CLIENTS:

Vous consultez les conditions de réservation applicables aux croisières avec Royal Caribbean International (et à tous les biens et services réservés via Royal Caribbean Group). Ces conditions de réservation s'appliquent uniquement aux clients dont le pays de résidence principale est la France. Si votre pays de résidence principale n'est pas la France, veuillez visiter <https://www.royalcaribbean.com/guest-terms> pour déterminer les conditions de réservation qui s'appliquent à vous.

« Pays de résidence principale » désigne le pays dans lequel vous résidez principalement au moment de la réservation de la croisière. Cela doit être indiqué par vous, votre agent ou autre représentant au moment de la réservation de la croisière ou lors de l'enregistrement en ligne.

Les présentes Conditions de réservation sont régies par les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles, et toute réclamation ou tout litige devra être résolu par le biais d'un moyen de règlement des conflits alternatif ou en vertu des lois et de la compétence exclusive des tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles.

Si vous avez des questions sur les conditions de réservation qui s'appliquent à votre réservation (ou sur tout bien et service connexe), veuillez-vous adresser à votre agent de voyages ou à votre représentant RCL local.

Ces conditions de réservation ainsi que notre Politique de Conduite des Clients et toutes les autres politiques ou conditions supplémentaires en vigueur constituent la base de votre contrat avec nous et s'appliquent à votre réservation. En cas d'incohérence, les présentes Conditions de réservation prévalent, sauf notification contraire de notre part. Lorsque vous effectuez une réservation directement auprès de nous, les parties au contrat sont vous et Royal Caribbean Cruises Ltd ou RCL Cruises Ltd, en fonction de quelle entité exploitera le navire de croisière (« Navire ») sur lequel vous naviguerez (le "Transporteur"). Vous serez informé de la partie contractante concernée au moment de la réservation et/ou sur votre facture de confirmation.

« Transporteur » comprend : (i) le Navire, ou tout navire substitué ; ses vedettes ou embarcations (ii) l'exploitant, le propriétaire, le gestionnaire et l'affrètement du Navire ; et (iii) en ce qui concerne la partie Land Tour de tout CruiseTour, l'opérateur de ce Land Tour ("LTO").

Dans ces conditions de réservation, « vous » et « votre » désignent toutes les personnes nommées sur une réservation et « nous », « nous », « nous-mêmes » et « Royal Caribbean » désignent Royal Caribbean Cruises Ltd ou RCL Cruises Ltd, comme cela sera déterminé comme étant le Transporteur au titre des présentes Conditions de réservation. RCL Cruises Ltd. est une filiale enregistrée au Royaume-Uni et un agent de vente et de marketing au Royaume-Uni de Royal Caribbean Cruises Ltd. Votre bureau de réservation local est RCL Cruises Ltd avec adresse au Building 7, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW. Si vous réservez des vacances en croisière Royal Caribbean® uniquement, voyagez en croisière ou construisez votre propre forfait avec nous, vous pouvez avoir l'esprit tranquille en sachant que nous serons responsables de la bonne exécution de tous les aspects de vos vacances.

Si vous réservez des vacances en croisière Royal Caribbean® uniquement en conjonction avec d'autres services (tels que des vols, un hébergement à terre et/ou des transferts terrestres) qui sont organisés ou fournis par une agence de voyage ou un voyageur (« organisateur de voyage ») auprès de qui vous réservez et non fournis par nous, votre contrat pour l'ensemble de vos vacances, y compris la croisière et tous les autres services et arrangements de ce type, sera conclu avec votre organisateur de voyage et non avec nous. Les propres conditions de réservation de l'organisateur de voyage s'appliqueront à votre contrat. Veuillez-vous assurer d'en obtenir une copie auprès de votre organisateur de voyages avant ou au moment de la réservation. Veuillez noter que nous n'avons aucune responsabilité envers vous dans ces circonstances. Cependant, dans le cas où nous serions tenus responsables envers vous sur quelque base que ce soit, notre responsabilité et/ou nos obligations envers vous ou votre organisateur ne seront pas supérieures ou différentes de la responsabilité et des obligations que nous avons en vertu des présentes Conditions de réservation envers les consommateurs qui ont un contrat avec nous. Dans une telle situation, nous serons pleinement en droit de nous prévaloir de toutes les défenses, exclusions et limitations contenues dans les Conditions de réservation énoncées ci-dessous.

Nous avons des mesures supplémentaires et des conditions générales supplémentaires en rapport avec le COVID-19. Celles-ci détaillent nos processus de dépistage et de test de santé avant votre départ pour vous assurer que vous n'avez pas le COVID-19.

Vous devez participer et suivre les processus que nous mettons en place, y compris le dépistage et les tests de santé, pour empêcher la propagation du COVID-19 à bord. Nous avons amélioré l'assainissement à bord et avons apporté des modifications afin que vous puissiez vous éloigner socialement à bord. Cela peut signifier que certaines installations et certains restaurants ne sont pas ouverts à pleine capacité ou peuvent changer de temps à autre. Vous devrez vous isoler à bord si vous contractez, ou si nous soupçonnons que vous avez contracté, le COVID-19. Vous devez avoir une assurance voyage qui couvre vos soins médicaux, votre quarantaine et votre rapatriement dans le cas où vous contracteriez le COVID-19. Nous vous fournirons un futur crédit de croisière si vous présentez des symptômes de COVID-19 avant de partir. Nous pouvons rembourser tout ou partie de votre tarif de croisière si vous êtes testé positif au COVID-19 pendant la navigation. Les gouvernements et les pouvoirs publics continuent de développer leurs politiques et de modifier leurs règles. Nos propres processus et procédures changent en fonction de ces politiques. Cela signifie que nous devons peut-être apporter des modifications à votre navigation et/ou à ce que nous exigeons de vous avant et pendant votre navigation avec nous. Vous devez vous conformer à notre Politique de santé, de sécurité et de conduite des passagers (également appelée « Politique de conduite des passagers ») à bord. Veuillez également prendre note de notre politique de refus de transport. Nous avons publié une mise à jour de notre politique de confidentialité qui détaille comment nous utiliserons vos données personnelles dans le cadre des mesures supplémentaires que nous prenons en relation avec COVID-19. Veuillez noter que nous collecterons et utiliserons des informations personnelles, y compris des informations sur la santé, dans le cadre de ces mesures, et que nous pourrions les divulguer aux autorités sanitaires ou portuaires, si nécessaire.

#### Droits clés :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 telle que transposée en droit anglais par le règlement de 2018 sur les voyages à forfait et les arrangements de voyage liés. Par conséquent, toutes les réservations bénéficieront de tous les droits de l'UE applicables à forfaits conformément à la législation applicable en vigueur au moment de la réservation. Royal Caribbean Cruises Ltd sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. De plus, comme l'exige la loi, Royal Caribbean Cruises Ltd a mis en place une protection pour rembourser vos paiements et, lorsque le transport est inclus dans le forfait, pour assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

Les principaux droits en vertu de la directive (UE) 2015/2302 sont disponibles pour votre examen sur <https://www.royalcaribbean.com/fr> ou les réglementations britanniques sur les voyages à forfait, 2018 sur <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2018/634/annexe/3/partie/2>.

## 1. RÉSERVER VOTRE CROISIÈRE

### 1.1 Comment réserver?

Vous pouvez réserver votre croisière soit directement sur notre site Internet accessible à l'adresse [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr) ou encore par le biais de votre agence de voyageshabituelle. Vous devez avoir la capacité de contracter et notamment avoir la majorité légale, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Vous garantissez la véracité et l'exactitude des informations fournies par vos soins ou toute autre personne ayant effectué la réservation en votre nom et pour votre compte. L'ensemble de nos offres sont proposées sous réserve de disponibilité.

Lors de votre réservation, les échanges d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles sont effectuées par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

Afin de valider votre réservation, il vous sera demandé de verser un acompte, par personne en fonction de la durée de la croisière et de la date de départ. De plus, si vous souhaitez souscrire la couverture d'assurance que nous proposons à titre facultatif, vous devrez également régler les primes correspondantes lors de votre réservation.

La première personne figurant sur la réservation doit être âgée d'au moins 21 ans. Tous les passagers devront nous communiquer les renseignements d'identité figurant sur leur

passport ou leur carte d'identité. La date de naissance de chaque passager est demandée au moment de la réservation. Une réservation non confirmée (voir 1.2) n'engage pas l'opérateur du navire, seule la signature du contrat de vente et l'acceptation des conditions particulières de voyage communiquées lors de la signature du contrat nous engagent.

### 1.2 Comment ma réservation me sera-t-elle confirmée ?

En cas de réservation en agence de voyages, si la croisière demandée est disponible, nous enverrons une offre à votre agent de voyages. Si vous souhaitez accepter l'offre, votre agent de voyage vous demandera le versement d'un acompte pour confirmer la réservation. Au moment où votre agent de voyage nous retournera l'offre avec votre acceptation et effectuera le versement de l'acompte, votre réservation sera confirmée et un contrat

sera établie avec Royal Caribbean Cruises Ltd ou RCL Cruises Ltd, comme indiqué dans la confirmation de votre réservation.

La procédure est identique si vous avez réservé sur notre site Internet ou par téléphone.

Dès que vous recevez la confirmation de votre réservation, les détails d'assurance (si souscription) et tout autre document, s'il vous plaît assurez-vous que toutes les

informations reportées soient correctes. Si certaines informations sont erronées, vous devez immédiatement nous en informer ou informer votre agent de voyage. Nous ne pourrions pas être tenus pour responsable en cas d'informations erronées si vous ne nous avez pas informé ou si vous n'avez pas informé votre agent de voyages au cours des 15 jours suivant la remise des documents et des 5 jours suivant la remise du billet de croisière.

L'acceptation de la réservation est soumise à la condition suspensive du paiement par le passager de l'acompte mentionné à l'article 1.1.

### 1.3 Quelles informations dois-je fournir ?

Vous êtes seul responsable des informations que vous fournissez. Nous ne saurions être tenus responsables en cas d'information erronée ou inexacte que vous nous auriez communiqué. Vous trouverez sur notre site Internet l'ensemble des formalités de sortie du territoire et d'entrée dans le(s) territoire(s) visité(s) ou traversé(s) (passeport, visas, autorisation, etc.).

Quelque soit la croisière choisie et les pays visités, il est de votre responsabilité d'accomplir ces formalités. Merci de consulter la section 2.6 des présentes pour plus d'informations.

### 1.4 À quel moment régler le solde de ma croisière ?

Le solde de votre croisière (après déduction de l'acompte versé) devra être réglé au plus tard 45 jours avant la date de votre départ. Si vous réservez votre croisière moins de 45 jours avant la date de votre départ, vous devrez régler l'intégralité du montant du prix de votre croisière lors de votre réservation. Le non-paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution expresse du contrat de nature à déterminer la résiliation de droit, entraînant l'application des frais d'annulation correspondant tel que prévu à l'article 1.10 ci-après.

Pour les croisières durant les périodes de Noël et du jour de l'An, le solde est à régler au plus tard 90 jours avant le départ.

Nous vous informons que nous pouvons procéder à la transaction via une banque aux États-Unis. Si vous utilisez votre carte de crédit pour nous régler le montant de votre croisière, votre banque peut, à la suite de cette transaction, vous prélever des frais.

Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre banque en ce qui concerne le montant de ces frais et les modalités de paiement dans le cadre d'une transaction à l'étranger.

### 1.5 Qu'en est-il de l'acompte versé à mon agence de voyages ?

Toute somme versée à votre agence de voyages dans le cadre d'une réservation d'une de nos croisières, sera conservée par celle-ci en notre nom jusqu'à ce qu'elle nous la reverse. Si vous ne parvenez pas à faire votre enregistrement en ligne, cela peut être dû au fait que votre croisière n'a pas encore été soldée. Dans ce cas de figure, veuillez contacter votre agence de voyages.

### 1.6 Que comprend le prix ?

Tous les prix figurant dans cette brochure sont par personne en Euros, et sont basés sur une occupation double par cabine. Le prix comprend la pension complète, l'hébergement, les divertissements à bord du navire (à l'exception de certaines activités ou restaurants qui pourraient avoir un supplément), les frais de port et d'embarquement.

Le prix ne comprend pas les excursions à terre, les dépenses personnelles comme les boissons, les frais de blanchisserie, des soins de santé et de beauté, les appels

téléphoniques, les transferts depuis / vers le bateau, l'assurance voyage, frais de service à bord et tous services ou produits non spécifiés comme inclus dans le prix.

Les frais de service à bord sont inclus dans nos prix.

Pour toutes les consommations et services de soin effectués à bord et payés avec le système SeaPass, un supplément automatique de 18% s'ajoute en concept de service. Pour les croisières effectuées entièrement dans le cadre de l'Union Européenne, le montant des achats ou des services achetés à bord peut être soumis à la taxe à la valeur ajoutée (TVA).

Les prix publiés dans ce catalogue sont les prix en vigueur au moment de l'impression de ce catalogue. Ils sont soumis à modification selon l'article 1.7 ci-dessous.

### 1.7 Que signifie « Prix à partir de » ?

Les tarifs indiqués dans cette brochure présentent des tarifs « À partir de ». Le prix « à partir de » représente le prix le plus bas. Les « Prix à partir de » sont des montants pouvant évoluer en fonction de la date de réservation et du taux de remplissage (les tarifs évoluent en fonction du nombre de réservations déjà enregistrées à cette date). C'est donc en fonction de votre date de départ et de la date de votre réservation que le prix applicable à votre croisière sera déterminé. Pour connaître le prix de la croisière à la date de départ et pour la catégorie de cabine que vous avez choisie, veuillez-vous adresser à votre agence de voyages ou consulter notre site de réservation [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr)

### 1.8 Qu'est-ce qu'une cabine « Garantie » (GTY) ?

Sur certaines croisières, nous offrons la possibilité d'effectuer une réservation dite « Garantie » : dans le cadre de cette offre, vous pouvez réserver une cabine parmi les différents types proposés (nous vous indiquons quelles cabines sont disponibles à cette réservation dite en « garantie » avant la réservation). Une fois que votre cabine « Garantie » vous a été attribuée, nous ne pourrions accepter aucune demande de changement.

Dans l'hypothèse où, du fait de contraintes inhérentes au processus de réservation, nous ne serions pas en mesure de vous offrir la cabine initialement réservée en garantie, nous vous proposerons, dans la mesure du possible, un sur classement dans une cabine de catégorie supérieure. En tout état de cause, nous nous réservons le droit de modifier la localisation de votre cabine à tout moment jusqu'à votre embarquement (check-in). Dans tous les cas, vous êtes assuré d'obtenir une cabine de la catégorie minimum que vous aurez choisie et que nous aurons accepté de vous réserver.

De temps en temps, nous pouvons mettre en place des offres promotionnelles sur des cabines en « Garantie ».

Les catégories « Garantie » en offres promotionnelles sont définies comme suit : XB – Cabine Balcon      YO – Cabine Extérieure

ZI – Cabine Intérieure      WS – Suite/Deluxe

#### 1.9 Le prix peut-il être modifié après réservation ?

Pour :

- a) La croisière et les transferts terrestres : les prix de la croisière et des prestations de transfert terrestre sont en euros. Ils sont fixes et définitifs dès la réservation ferme et définitive, sous réserve des stipulations de l'article 1.10 des présentes.
- b) Le transport aérien : nos croisières sont vendues en général en port/port. En revanche, à la demande expresse de nos clients, une prestation aérienne peut être proposée.

Le prix de cette prestation peut alors évoluer selon les conditions imposées par la compagnie aérienne, et notamment les taxes aéroportuaires.

Jusqu'à l'émission du billet, les augmentations éventuelles seront répercutées intégralement au client.

#### 1.10 Que se passe-t-il en cas de hausse significative du prix ou d'autres modifications substantielles après réservation ?

Contraintes économiques et modification d'itinéraire :

Si, après votre réservation ferme, mais au minimum 30 jours avant la date de départ prévue, des raisons économiques majeures nous contraignent à modifier le prix de vos prestations, une information vous sera transmise le plus rapidement possible, soit directement aux coordonnées indiquées lors de votre réservation, pour les réservations effectuées par Internet ou téléphone, soit par votre agence de voyages (frais complémentaires et/ou notification du changement) qui est tenue de vous informer de ces évolutions. Par raisons économiques majeures, on entend (i) la modification du coût de transport, lié notamment au coût du carburant pour la propulsion du navire, (ii) la modification des redevances et taxes telles que les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports, (iii) la modification des taux de change appliqués au voyage considéré.

Dans le cas (i), la variation du prix de la croisière sera équivalente à 30% de l'augmentation du prix du carburant (en cas d'augmentation supérieure ou égale à 10% du coût du carburant en euros sur la base index NYMEX), dans le cas (ii), la variation du prix des redevances et taxes sera entièrement répercuté au prix de la croisière, dans le cas (iii), la variation du prix de la croisière sera équivalente au montant des frais.

Les prix figurant dans la brochure ou notre site Internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées, sauf si ces modifications interviennent plus de 30 jours avant la date de départ prévue, pour des raisons tenant à une variation des taxes légales ou réglementaires, ou du taux de change.

En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au présent paragraphe, ces variations ne seront répercutées qu'à proportion de leur part dans le calcul du

prix du forfait touristique, sans préjudice du droit pour l'utilisateur de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article R. 211-11 du Code du tourisme.

Vous pourrez alors :

- soit annuler votre réservation ; dans ce cas, l'intégralité des sommes que vous aurez versées au titre de la croisière vous sera remboursée ;
- soit accepter la modification proposée.

En cas de variation à la baisse des coûts mentionnés au présent paragraphe, nous procéderons au remboursement d'une partie du prix conformément à la réglementation en vigueur.

#### 1.11 Si j'annule ou si je modifie ma réservation, suis-je remboursé et dans quelles conditions ? Si vous souhaitez annuler ou modifier votre réservation, vous devrez immédiatement nous en informer, soit directement par écrit (format électronique accepté), soit par le biais de votre agence de voyages.

En cas d'annulation, vous devrez alors vous acquitter des frais d'annulation suivants :

Durée de la croisière (pour les croisières effectuées en dehors des périodes de Noël et du jour de l'an)	Nombre de jours restants avant le départ à la date de réception de votre demande d'annulation	Frais d'annulation appliqués
De moins de 10 nuits	Jusqu'à 60 jours avant la date de départ	50€ par personnes
	Entre 59 et 30 jours	montant total de l'acompte
	Entre 29 et 8 jours	50 %** du prix total
	Entre 7 jours et la date de départ	100 %** du prix total
De 10 nuits et plus	Jusqu'à 70 jours avant la date de départ	50€ par personnes
	Entre 69 et 30 jours	montant total de l'acompte
	Entre 29 et 15 jours	50 %** du prix

	Entre 14 jours et la date de départ	total 100%** du prix total
Pour toutes les croisières effectuées durant les périodes de Noël et du jour de l'an	Nombre de jours restants avant le départ à la date de réception de votre demande d'annulation	Frais d'annulation appliqués
De 3 nuits et plus	Jusqu'à 90 jours avant la date de départ	50€ par personnes montant total de l'acompte
	89 et 30 jours	
	Entre 29 et 20 jours	50%** du prix total
	Entre 19 jours et le départ	100%** du prix total

\*\*Le pourcentage s'applique sur le prix de toutes les prestations réservées auprès de nos services dû par personne au titre de la croisière, tel que défini à l'article 1.6 ci-dessus.

Formule vols et croisière : L'annulation ou la modification de la formule vols et croisière doivent être demandées par écrit 59 jours avant la date du voyage.

Toute modification ou annulation reçue moins de 59 jours avant le départ encourra des frais d'annulation comme stipulé par les termes du billet d'avion confirmé sur la base des règles de la compagnie aérienne. Dans certains cas où la réservation d'un vol requiert l'émission précoce du billet, en cas d'annulation même 59 jours avant la date de départ, les frais seront appliqués conformément à la réglementation de la compagnie en ce qui concerne les billets d'avion confirmés.

Pour les réservations d'hôtel et de transport, les mêmes frais d'annulation que pour la croisière peuvent s'appliquer.

Le passager a le droit de résilier le contrat à n'importe quelle date avant le départ et ainsi avoir droit au remboursement des montants qui auraient été payés, mais en tout cas,

le passager doit payer les frais d'annulation selon le tableau ci-dessus, et les frais de gestion si applicable.

Les primes d'assurance et les frais résultant des modifications ne vous seront pas remboursés. Par ailleurs, vous n'aurez droit à aucun remboursement si vous ne vous présentez pas à la date ou au lieu de départ de votre croisière convenus (aéroport de Paris ou de province ou, en cas de croisière seule, au port d'embarquement), si vous annulez tout ou partie de votre croisière le jour même ou après la date de votre départ, ou encore si vous écourtez votre croisière pour quelque raison que ce soit.

Note: Les réservations effectuées à bord sont régies par des conditions de réservation et d'annulation particulières, différentes de celles exposées ici. Elles vous seront communiquées à bord préalablement à la confirmation de votre réservation.

#### 1.12 Peut-on modifier sa réservation ?

En fonction des places disponibles, oui, vous pourrez modifier votre réservation jusqu'au maximum de 45 jours avant la date de votre départ. Des frais de dossier d'un montant de 50€ par personne pourront vous être facturés en fonction de la date à laquelle vous informerez votre agence de voyages de ces modifications. À ces frais de dossier, pourront s'ajouter des frais complémentaires (dont les montants vous seront précisés lors de la demande de modification) notamment si les modifications demandées impliquent un changement de vol(s). Nous nous efforcerons de satisfaire toute demande de modifications mais ne pouvons vous assurer que nous serons en mesure d'y répondre.

Toute demande de modification de votre réservation présentée dans les 45 jours précédant la date de votre départ pourra être considérée comme une annulation de votre réservation initiale. Vous serez informé préalablement des frais d'annulation correspondant et du coût de la nouvelle réservation.

#### 1.13 Ai-je besoin d'une assurance voyage ?

Il est vivement conseillé aux passagers de souscrire une assurance voyage personnelle simultanément à l'achat de leur croisière, pour couvrir les principaux risques liés au voyage et notamment le risque d'annulation du contrat ou la nécessité d'un rapatriement sanitaire. Vous avez la possibilité de souscrire cette assurance optionnelle auprès de nos services (contrat d'annulation de voyages/vol ou perte de bagages/interruption



de séjour). Vous trouverez la description complète des garanties proposées ainsi que le détail des conditions particulières d'assurance sur notre site Internet [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr)

Ces garanties sont proposées par une compagnie d'assurance tierce et comportent des limitations, des exclusions et des obligations spécifiques en cas de sinistre qui sont susceptibles d'évoluer dans le temps. Dès lors, seules les garanties, les conditions générales et particulières d'assurance telles que stipulées en ligne au moment de

la réservation et accessibles sur notre site Internet [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr) régiront les relations contractuelles avec le client et nous seront opposables ainsi qu'à la

compagnie d'assurance. Veuillez noter que certains pays vous imposent d'avoir souscrit une assurance assistance et/ou rapatriement pour accepter de vous délivrer un visa. Veuillez-vous reporter à l'article 2.6 ci-après pour plus de précisions.

#### 1.14 **Comment programmer mon trajet retour ?**

Certaines circonstances (grèves, conditions météorologiques, émeutes, urgence médicale, assistance à un autre bateau, avaries techniques ou mécaniques ne permettant pas au navire d'avancer à une vitesse normale, etc.) peuvent influencer sur l'horaire de retour de nos navires. L'horaire de retour qui vous est communiqué doit donc être considéré comme indicatif. Il vous est fortement conseillé de prévoir un délai de sécurité de quelques heures entre l'horaire prévu du retour de votre croisière et celui

du départ de votre train/avion/car/etc. de retour. De même, nous vous recommandons de ne prendre aucun engagement le jour prévu du retour de votre croisière ainsi que le lendemain de ce retour.

### 2. AVANT MON DÉPART

#### 2.1 Où déposer mes biens précieux et mes objets de valeur ?

Assurez-vous que vos biens précieux et vos objets de valeur (médicaments, moyens de paiement, bijoux, objets fragiles, documents de voyage, caméras, vidéos, téléphones, ordinateurs, etc.) sont emballés dans des bagages à main et qu'ils ne sont pas laissés en cabine ou dans tout autre endroit à bord sans protection. Pour plus de sécurité, nous vous recommandons de les déposer au bureau du Commissaire de bord ou, dans le mini coffre-fort prévu à cet effet dans votre cabine. Il vous est également vivement recommandé de souscrire une assurance appropriée. En ce qui concerne les objets égarés ou endommagés par notre faute prouvée, nous vous rembourserons au maximum 3 375 DTS (montant maximum fixé par l'article 5 de la Convention d'Athènes concernant les biens de valeur déposés entre les mains du Transporteur, applicable en vertu de l'article 3 du Règlement (CE) n° 392/2009 du 23 avril 2009 par passager et par croisière et ce, quel que soit le nombre de bagages concerné. Afin de bénéficier

d'une plus grande assistance, veuillez nous communiquer dans les plus brefs délais les problèmes que vous rencontrez. Si vous découvrez la perte, le retard ou un dommage à bord, vous devez nous le faire savoir immédiatement, au Guest Relations Desk. Le temps imparti pour nous faire savoir votre perte, retard ou dommage est le suivant :

Pour tout dommage apparent, vous devez nous le notifier avant, ou au plus tard au moment du départ du navire, ou pour d'autres services lors de l'utilisation de ceux-ci à la fin de leur utilisation. Pour tout dommage non apparent, vous devez nous le signaler dans les 15 jours suivant le départ du navire ou à la fin de l'utilisation de ce service.

Vous devrez alors nous fournir vos informations bancaires pour tout remboursement. Vous devrez également nous notifier si votre assurance prend en charge ces dommages. Nous pourrions réduire les sommes à vous verser en fonction de la somme que vous aurez reçue par toute compagnie d'assurances.

#### 2.2 **Que m'est-il interdit d'emporter ?**

Vous ne devez emporter dans vos bagages ou à bord (ou dans un des pays où le navire fera escale) aucun objet ou produit dangereux, illégal ou interdit, tel que des armes à feu, des explosifs ou autres substances inflammables, drogue, etc., et aucun animal. Un passager en possession de tels objets pourra se voir refuser l'embarquement. Par ailleurs, si nous-mêmes ou le Commandant avons des raisons de penser qu'une cabine contient un objet ou une substance qui n'aurait pas dû être apporté(e) à bord, le Commandant ou un officier dûment habilité aura le droit d'entrer dans la cabine concernée, de fouiller la cabine et de saisir ledit objet ou ladite substance.

Note: veillez à ce que tout objet coupant (rasoir, ciseaux...) ne soit pas mis dans le bagage à main.

#### 2.3 **Que dois-je faire si mes biens sont perdus ou endommagés au cours de ma croisière, ou en cas de retard dans les prestations ?**

(Voir clause 2.1 concernant les objets de valeur.)

Il est de la responsabilité de nos passagers de retirer tous leurs objets personnels de leur cabine lorsqu'ils quittent le navire. Si un objet est oublié à bord, alors nous ferons de notre mieux pour le retrouver ; si nous n'y parvenons pas, nous ne pouvons en être tenus pour responsables. Tout objet oublié peut être détruit. Vous devez nous en prévenir le plus vite possible.

Si vous découvrez cette perte ou ce dommage à bord, vous devez immédiatement le signaler au Guest Relations Desk. Le temps imparti pour nous

faire savoir votre perte ou dommage est le suivant :

Pour tout dommage apparent, vous devez nous le notifier avant, ou au plus tard au moment du départ du navire, ou pour d'autres services lors de l'utilisation de ceux-ci ou à la fin de leur utilisation.

Pour tout dommage ou perte non apparent(e), vous devez nous le/la signaler dans les 15 jours suivant le départ du navire ou à la fin de l'utilisation de ce service.

Si vous pouvez prouver que le dommage ou que la perte est de notre faute, ou de celle de nos prestataires de service, nous vous rembourserons pour le dommage ou la perte subi(e) sur vos bagages de cabine au maximum la somme de 2 250 DTS (montant maximum fixé par l'article 8 de la Convention d'Athènes concernant les bagages de cabine, applicable en vertu de l'article 3 du Règlement (CE) n° 392/2009 du 23 avril 2009). Cela s'applique également pour les dommages ou pertes à l'embarquement ou débarquement du navire. Dans tous les cas, vous devrez alors nous fournir vos informations bancaires pour tout remboursement. Vous devrez également nous notifier si votre assurance prend en charge ces dommages ou pertes. Nous pourrions réduire les sommes à vous verser en fonction de la somme que vous aurez reçue par toute compagnie d'assurances.

#### **2.4 Que dois-je faire si mes biens sont perdus ou endommagés au cours du transport aérien ?**

La responsabilité des transporteurs aériens est limitée par le droit national ou international qui leur est applicable. Un extrait de ces conditions est remis à l'Utilisateur avec son titre de transport.

En cas de vente d'une prestation de transport aérien hors forfait touristique, vous devrez vous rapprocher directement du Transporteur.

#### **2.5 Quelle quantité de bagages emporter ?**

Le poids maximum de bagages autorisé par passager, lors de l'embarquement, est de 90 kilos. Cependant, les compagnies aériennes ont des restrictions concernant le nombre de bagages pouvant être emportés à bord, des limites de quantité, de taille et de poids des bagages autorisés dans les avions. Vérifiez sur vos billets d'avion les limites applicables sur votre vol. Veuillez noter que la limite de bagages est généralement fixée à un maximum de 20 kilos par personne, mais qu'elle peut varier en fonction de la compagnie aérienne. Tout excédent pourra être facturé par la compagnie aérienne.

#### **2.6 Passeports & Visas**

Vous trouverez sur notre site Internet [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr) l'ensemble des formalités de sortie du territoire et d'entrée dans le(s) territoire(s) visité(s) ou traversé(s) (passeport, visas, autorisation, etc.). En cas de réservation effectuée auprès de votre agence de voyages, cette dernière vous informera également des formalités nécessaires.

Les formalités indiquées sur notre site [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr) ne s'appliquent qu'à des voyageurs détenteurs d'un passeport français. Vous êtes seul responsable pour assurer les formalités de police, sanitaires (obligations de vaccination, notamment) ou douanières, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Le plus souvent, un passeport en cours de validité est nécessaire pour les destinations étrangères hors Union européenne.

Certains pays exigent que la date de validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour ; que le passager soit en possession de son billet aller-retour (pour les avions), d'un billet de sortie ou de fonds suffisants et/ou que le passager justifie de la souscription d'une assurance assistance/rapatriement nécessaire à la délivrance d'un visa. Pour certains pays, les enfants doivent disposer d'un passeport individuel même s'ils sont déjà inscrits sur les passeports de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble. Il est de votre responsabilité d'être en règle avec les autorités de chacun des pays où vous devez faire escale et de veiller à faire établir les visas et tout autre document nécessaire. Nous ne pourrions en aucun cas être tenus pour responsables dans l'hypothèse où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende à défaut de détention par vous des documents nécessaires.

Depuis le 2 avril 2004, les États-Unis ont annoncé l'extension de leur procédure « US - VISIT

» à l'arrivée et au départ à tous les passagers, y compris ceux qui bénéficient du Programme d'Exemption de Visa, à partir du 30 septembre 2004.

Cela signifie que tous les passagers qui arrivent aux États-Unis doivent donner leurs empreintes digitales (procédure sans encre) et se voient photographiés par un appareil numérique.

La plupart des porteurs de passeport se verront demander un visa pour la Russie :

sachez que ce visa est long à obtenir. Si vous faites une excursion organisée et vendue par Royal Caribbean International® en Russie, vous n'aurez pas besoin de visa ; par contre, si vous voulez visiter par vous-même, vous devrez en obtenir un. Pour cela, adressez-vous à l'ambassade de Russie.



Vous devez vous assurer que votre passeport et votre billet portent exactement le même nom. En cas de différences, vous pourriez vous voir refuser l'entrée dans l'avion/navire ou bien sur une escale ou dans un pays. Nous ne pourrions être tenus pour responsables dans ce cas. Certaines autorités portuaires demandent parfois un document d'identité avec une photo lorsque vous débarquez dans certaines escales. Nous vous recommandons de prendre avec vous une photocopie de votre passeport et de la conserver sur vous chaque fois que vous êtes en dehors du navire. Il est de la responsabilité du passager d'identifier et d'obtenir les documents de voyage, et de les avoir en sa possession au moment nécessaire. Les passagers qui ne seraient pas en possession de leurs documents de voyage peuvent se voir refuser l'accès à l'avion ou au bateau ou l'entrée à un pays, et peuvent avoir une amende. Aucun(e) remboursement ou indemnisation ne sera offert(e) aux passagers qui méconnaîtront les obligations prévues au présent article ou qui n'auront pas en leur possession leurs documents de voyage. Le passager supportera seul toute sanction et/ou amende éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlements de police, santé ou douaniers, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. Nous ne pourrions ni être tenus pour responsables de quelque manière que ce soit, ni tenus de rembourser les billets ou quelques frais que ce soient résultant de l'inobservation par le passager des obligations à sa charge au titre de l'accomplissement des formalités de police, de passage aux frontières, sanitaires ou douanières.

Depuis le 1er janvier 2003, une loi sur la sécurité a été votée aux États-Unis ; il est désormais nécessaire de fournir aux services d'immigration américains, au moment de la réservation et au maximum 70 jours avant la date de départ, les informations personnelles concernant les passagers réservés : passeport, date de naissance, contact en cas d'urgence, etc. Un formulaire de demande d'informations vous sera communiqué à la confirmation de votre réservation. Nous vous recommandons de visiter notre site [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr) et de cliquer sur « Check-in en ligne » et de suivre les indications afin de remplir ce formulaire d'identité. Ce formulaire facilitera votre embarquement et accélérera votre accès à bord du navire. Si vous n'avez pas effectué cet enregistrement en ligne, vous devrez le faire au port d'embarquement au moins deux heures avant l'heure de départ du navire.

Si vous ne parvenez pas à terminer votre enregistrement en ligne, cela peut être dû au non-paiement de votre croisière. Nous vous invitons alors à vous rapprocher de votre agence

de voyages. Notez que tous les passagers doivent être enregistrés et présents à bord du navire au plus tard 90 minutes avant le départ de la croisière, autrement ils ne seront pas autorisés à embarquer. Vous devrez avoir en votre possession votre numéro de réservation, le nom du navire et la date d'embarquement afin de compléter le formulaire en ligne, ou de corriger celui-ci si les informations enregistrées ne sont pas correctes.

Si vous ne possédez pas d'accès à Internet, contactez votre agence de voyages qui vous aidera dans cette démarche. Elle vous guidera afin de vérifier vos informations, et les modifier. Notre procédure peut être amenée à changer, auquel cas nous vous informerons au moment de la réservation ou bien avant. Nous pourrions également être amenés à transmettre les informations que vous avez fournies au moment de la réservation aux différents fournisseurs qui interviennent lors de votre croisière.

Au moment où nous imprimons cette brochure, les compagnies aériennes européennes avec lesquelles nous travaillons sont dans l'obligation de fournir les détails passagers aux autorités américaines ou autres. Cela comprend certaines informations que vous nous aurez transmises. Si vous ne parvenez pas à nous fournir les détails corrects et nécessaires, nous nous réservons le droit de refuser votre réservation ou, si vous ne les transmettez

pas en temps voulu, vous pourrez vous voir refuser l'accès à bord du navire et/ou de l'avion pour le retour. Nous n'en serons en aucun cas tenus pour responsables et nous ne vous accorderons aucune compensation ou remboursement. Votre retour sera à votre charge.

Si nous subissons des surcharges ou autres pénalités financières résultant de votre faute, vous en serez tenu pour responsable et devrez nous rembourser les sommes demandées.

Les passagers qui arrivent sur le sol américain seront pris en photo et devront donner leurs empreintes digitales. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre agence de voyages au moment de la réservation, ou contacter l'ambassade américaine.

#### System For Travel Authorization (ESTA)

ESTA est un système automatique et obligatoire, utilisé pour déterminer l'éligibilité des visiteurs qui souhaitent se rendre aux États-Unis grâce au Visa Waiver Program (VWP).

Les passagers devant se rendre sur le sol américain doivent s'inscrire sur le site ESTA <https://esta.cbp.dhs.gov>, et remplir le formulaire I-94W en ligne. Une fois les informations enregistrées, le passager devra imprimer le document. La compagnie aérienne vérifiera

l'enregistrement du passager sur le site ESTA avant l'embarquement. Pour leur croisière, les passagers devront fournir un imprimé du reçu I-94W ESTA et le présenter à l'embarcadere avant de monter à bord du navire. Veuillez noter que nous ne saurions être tenus pour responsables de la non-éligibilité des passagers au programme ESTA décidée par le department of Homeland Security. Toute application refusée par ESTA devra être transmise à l'ambassade des États-Unis afin de faire une demande de visa pour voyager aux États-Unis. Par ailleurs, nous vous informons que les formalités relatives au programme ESTA sont payantes. À cet égard, nous vous invitons à visiter le site Internet ESTA consultable à l'adresse <https://esta.cbp.dhs.gov>.

## 2.7 Contre-indications médicales – Grossesse

Veuillez contacter votre médecin généraliste afin de connaître les mesures de santé (vaccins, par exemple) nécessaires dans le cadre des destinations présentées dans cette brochure. Nous sommes au regret de vous informer que les passagères entrant dans leur 24<sup>ème</sup> semaine de grossesse, ou atteignant cette période durant leur croisière, ne seront pas autorisées à voyager. Si lors de votre départ votre grossesse est comprise entre la 23<sup>ème</sup> et la 24<sup>ème</sup> semaine, nous vous informons qu'un certificat d'aptitude à voyager émis par votre médecin vous sera demandé lors de votre embarquement. Nous devons recevoir ce document médical au moins 30 jours avant votre date de départ.

## 2.8 Enregistrement

Si vous vous êtes enregistré en ligne, apportez votre pass SetSail et vos documents d'identité au Terminal de Croisières. Rendez-vous à l'aire d'enregistrement où une personne chargée de l'accueil des passagers vérifiera vos documents d'identité et vous donnera votre carte SeaPass<sup>®</sup> pour embarquer sur le navire. Si vous ne vous êtes pas enregistré en ligne, apportez un formulaire Informations Passagers dûment complété, votre formulaire de compte à bord, et vos papiers d'identité au Terminal de Croisières où une personne chargée de l'accueil des passagers éditera vos billets, vérifiera vos documents d'identité, vous enregistrera et vous dirigera vers le navire.

## 3. À BORD DU NAVIRE

### 3.1 La restauration à bord

Vous avez le choix entre plusieurs services de restauration à bord de nos navires. Indiquez votre préférence au moment de la réservation de votre table, ainsi que le nombre de convives. Le service de restauration est attribué selon la formule « premier arrivé, premier servi ». Il est donc recommandé de réserver votre table le plus tôt possible afin d'éviter toute déconvenue. Une réservation prise sous condition de l'attribution, avant le départ, du service et de la table que vous souhaitez, ne pourra être acceptée.

Le numéro de votre table vous sera confirmé lors de votre embarquement. Veuillez noter que les horaires des repas peuvent varier lorsque le navire est à quai, en raison des excursions.

Le programme « My Time Dining<sup>®</sup> » est maintenant disponible sur toute la flotte

Royal Caribbean International<sup>®</sup> et vous permet de choisir votre heure de dîner, qui doit être comprise entre 18h00 et 21h30 chaque soir. Le programme « My Time Dining<sup>®</sup> » est payant. Son prix vous est communiqué lors de votre réservation.

Le service « My Family Time Dining<sup>®</sup> » est également disponible à bord d'une sélection de croisières, uniquement lors du premier service. Ce programme permet aux enfants de

dîner lors du premier service et de pouvoir ensuite participer aux activités du programme

« Adventure Ocean<sup>®</sup> ». Le service « My Family Time Dining<sup>®</sup> » est uniquement proposé aux enfants âgés de 3 à 11 ans au premier jour de la croisière et sans supplément de prix.

Si vous souhaitez réserver ce programme, veuillez le préciser lors de la réservation de votre croisière.

### 3.2 Les régimes alimentaires spécifiques

Royal Caribbean International<sup>®</sup> propose les régimes alimentaires suivants à bord de ses navires: végétarien, diabétique, basses calories, sans sel, anti-cholestérol. D'autres régimes alimentaires, tels que casher, sans gluten, sans lactose, sont disponibles sur demande préalable. Il est à noter que les repas casher sont préparés à l'avance et sont, comme les autres régimes alimentaires spécifiques, disponibles uniquement pour les dîners en salle de restaurant principal.

Royal Caribbean International<sup>®</sup> ne fournit pas les repas pour bébés, mais il est possible de les acheter avant votre croisière, en vous rendant sur notre site [secure.royalcaribbean.com/royalgifts/onboard-delivery/gifts/babies/](https://secure.royalcaribbean.com/royalgifts/onboard-delivery/gifts/babies/). Les repas pour bébés commandés dans les délais impartis seront livrés une fois à bord. Nous vous remercions de nous communiquer le maximum de détails concernant les demandes de régimes alimentaires spécifiques 90 jours avant votre départ, soit par courrier, soit par e-mail à l'adresse suivante : [reservations.fr@rcl.com](mailto:reservations.fr@rcl.com). Nous nous efforcerons de satisfaire toutes les demandes raisonnables, sans toutefois pouvoir les garantir.

### 3.3 Les demandes particulières peuvent-elles être garanties ?

Malheureusement non. Si vous avez une demande spéciale, communiquez-nous-en les détails et les modalités (ou à votre agence de voyages) au moment de la réservation de votre croisière. Nos prestataires et nous-mêmes ferons tout notre possible pour satisfaire à ces demandes (dans la mesure où elles sont raisonnables), sans toutefois pouvoir les garantir. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée au cas où une demande particulière ne serait pas satisfaite. Les coûts qui pourraient être engendrés par des demandes particulières devront être réglés avant votre départ ou sur place. Sauf accord écrit lors de la réservation de votre croisière, une réservation prise sous condition de réalisation d'une demande particulière ne peut être acceptée.

### 3.4 La consommation d'alcool à bord

L'âge minimum pour pouvoir consommer des boissons alcoolisées à bord des navires de Royal Caribbean International<sup>®</sup> varie en fonction du point de départ du navire au début de la

croisière. Pour les croisières en partance d'Europe, d'Asie, d'Australie et d'Amérique du Sud, l'âge minimum pour acheter et consommer des boissons alcoolisées est fixé à 18 ans.

Pour les croisières en partance d'Amérique du Nord, l'âge minimum pour acheter et consommer de l'alcool est fixé à 21 ans. Lors des escales à Labadee et à CocoCay ainsi que dans les ports américains, l'âge minimum pour acheter et consommer de l'alcool est également fixé à 21 ans. Nous nous réservons le droit de modifier les limites d'âge minimum sans préavis lorsque les lois locales l'exigent ou que cela semble nécessaire pour assurer des conditions de voyage optimales et la sécurité des passagers. Si un passager n'a pas atteint l'âge minimum pour consommer de l'alcool à bord lors du départ de la croisière mais qu'il atteint cet âge minimum pendant la croisière, il pourra se faire enregistrer auprès du Bureau des relations client (Guest Relations Desk) sur présentation de son passeport, et sera autorisé à acheter et à consommer de l'alcool. Veuillez noter qu'en application de lois relatives aux eaux territoriales que vous traverserez ou de

lois applicables à raison du port de départ de la croisière, les boutiques situées à bord peuvent être fermées ou soumises à des restrictions quant à la disponibilité de certains articles. En outre, le taux de TVA et d'autres taxes locales peuvent varier en fonction des zones territoriales traversées. Des mesures de restriction ou un changement de politique sont applicables sans préavis.

Les passagers sont autorisés à emmener à bord jusqu'à deux bouteilles de vin par cabine, uniquement le jour d'embarquement. Un droit de bouchon de 15\$ USD par bouteille sera facturé si l'alcool est consommé dans les lieux publics.

Les passagers ne sont pas autorisés à apporter des boissons alcoolisées à bord, que ce soit pour leur consommation ou pour toute autre utilisation. Les boissons alcoolisées achetées lors des escales ou dans les boutiques à bord seront stockées et consignées dans des espaces dédiés. Ces boissons ne seront remises aux passagers que le dernier jour de la croisière par voie de livraison dans les cabines.

La Sécurité pourra inspecter tous les types de contenants apportés à bord (bouteilles d'eau, bouteilles de boisson gazeuse, bains de bouche, bagages, etc.) et placera tout objet contenant de l'alcool dans des espaces dédiés. Les passagers sont soumis aux règles de bonne conduite de Royal Caribbean (cf. Article 4.7). Toute contravention aux règles régissant la possession d'alcool à

bord ou à l'âge minimum imposé pour boire de l'alcool expose à des sanctions, dont notamment le débarquement du passager.

Les passagers de moins de 21 ans ne se verront pas restitué l'alcool confisqué. Comme il a été indiqué, si un passager atteint l'âge minimum permettant la consommation d'alcool durant la croisière, il pourra se faire enregistrer auprès du Bureau de relations client sur présentation de son passeport, et sera autorisé à acheter et à consommer de l'alcool tant que les autres conditions liées à la politique de bonne conduite de Royal Caribbean International<sup>®</sup> seront satisfaites. Un passager qui aura violé une des règles liées à la politique régissant la consommation et les conditions d'acquisition d'alcool à bord (surconsommation, fourniture d'alcool à un passager n'ayant pas atteint l'âge minimum, conduite irresponsable, violation des règles liées à la consigne des boissons alcoolisées) pourra être débarqué ou ne pas être autorisé à embarquer. Les frais engendrés par la violation des règles de bonne conduite demeureront à la charge du passager.

Dans ce cas, nous ne pourrions effectuer de remboursements, verser des indemnités ou être tenus responsables pour toutes dépenses que vous seriez amené à supporter par voie de conséquence.

Royal Caribbean International<sup>®</sup> se réserve le droit de révoquer ou de restreindre la possibilité de tout passager d'accéder à des boissons alcoolisées, sans restriction liée à l'âge de ce dernier, pour des raisons de sécurité ou de confort des autres passagers.

Les restrictions liées aux lois locales sont applicables pendant toute la durée de présence du navire dans le port du territoire concerné et jusqu'à l'entrée dans les eaux internationales.

### 3.5 Les frais de services (pourboires) ?

Sur tous nos navires, des frais de services (pourboires) sont reversés aux membres du personnel dont vous considérez que les services ont été satisfaisants et

qui vous ont porté une attention toute particulière. Nous recommandons une somme d'environ 12.49 € par personne (adulte et enfant) et par jour de croisière (15,27 € pour les passagers logés en suite).

Nous offrons la possibilité de prépayer les pourboires avant le départ comme indiqué au paragraphe 1.6. Les passagers ayant choisi de prépayer les pourboires au moment de la réservation devront laisser les « vouchers » de pourboires prépayés dans leur cabine deux jours avant la fin de la croisière. Ces « vouchers » seront ensuite distribués aux membres d'équipage qui se seront occupés de votre séjour. Ces « vouchers » ne seront ni repris ni échangés.

Les passagers ne souhaitant pas souscrire ce service le préciseront au moment de la réservation. Toutes les factures de boissons achetées à bord sont automatiquement majorées de 15 % sur votre compte SeaPass®.

### 3.6 Que dois-je faire le dernier jour de ma croisière?

Le dernier jour de la croisière, les passagers n'ayant pas choisi de prépayer les pourboires au moment de la réservation pourront donner des pourboires aux membres du personnel qui ont fait de leur croisière une expérience inoubliable.

Les passagers sont tenus de préparer leurs bagages et de les placer avant minuit devant la porte de leur cabine. Le garçon de cabine donnera des étiquettes de couleur pour chaque bagage. Nous vous remercions de veiller à écrire lisiblement sur chaque étiquette votre nom et votre adresse personnelle, et d'enlever de vos sacs toutes les étiquettes ayant déjà servi. Nous vous remercions également de garder dans votre bagage à main tous vos objets fragiles ou de valeur (caméra, appareil photo, bijoux, médicaments, etc.). Il est de la responsabilité des passagers de veiller à n'oublier aucun objet dans leur cabine avant le débarquement en fin de croisière.

Si toutefois un objet avait été oublié à bord, Royal Caribbean International® fera le nécessaire pour le retrouver. S'il est impossible de retrouver cet objet, Royal Caribbean International® ne

pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la perte de cet objet, et renverra à l'assurance éventuellement souscrite lors de votre réservation. Veuillez enfin noter que tout objet oublié

ou non réclamé dans les 30 jours suivant la fin de la croisière, pourra être détruit, sans que Royal Caribbean International® puisse être tenu pour responsable des conséquences qui en résulteraient.

### 3.7 La réglementation antitabac

Il existe des zones fumeurs et non-fumeurs sur tous nos navires. Il est strictement interdit de fumer dans les bars, restaurants, théâtre, couloirs, espaces publics du navire et dans l'ensemble des cabines. Une pénalité de 250 \$ sera ajoutée à votre note de bord SeaPass® si vous fumez au sein de votre cabine ou sur le balcon de celle-ci. Les passagers âgés de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à acheter ou consommer du tabac à bord.

#### Les activités et excursions lors des escales

Veillez noter que les politiques et procédures COVID-19 du transporteur peuvent imposer certaines restrictions sur les excursions à terre concernant la participation, le lieu, l'heure, les lieux éligibles et les personnes avec lesquelles un invité peut entrer en contact, ainsi que des restrictions sur le nombre d'invités se rendant à terre. Le Voyageur comprend et accepte que le Transporteur puisse interdire au Passager de débarquer dans n'importe quel port d'escale et/ou limiter le débarquement des passagers pour des raisons de santé à sa seule discrétion.

Les informations contenues concernant les excursions à terre sur nos systèmes et notre documentation sont correctes au meilleur de nos connaissances au moment de leur publication. Nos descriptions peuvent faire référence à des activités disponibles dans les ports que vous visitez. Veuillez noter que ces excursions sont détenues et exploitées par des opérateurs locaux qui sont des tiers indépendants. Nous n'avons aucune responsabilité pour ces activités, car elles ne sont ni gérées, ni supervisées, ni contrôlées de quelque manière que ce soit par nous. Ces activités sont assurées par des opérateurs locaux totalement indépendants de nous et nous agissons en tant que mandataire de ces opérateurs. Ils ne font aucunement partie de votre contrat avec nous, même si nous suggérons des opérateurs/centres particuliers et/ou vous aidons à réserver ces activités de quelque manière que ce soit, à moins qu'elles ne soient expressément réservées dans le cadre de votre voyage à forfait.

Les accords que vous concluez directement avec les prestataires concernant les excursions à terre sont entre vous et les opérateurs locaux et ne font pas partie de votre contrat avec nous, indépendamment du fait que nous pouvons vous fournir une assistance pratique pour réserver ces activités ou même faire la réservation en votre nom. En conséquence, nous ne pouvons accepter aucune responsabilité, contractuelle, délictuelle ou autre, en relation avec ces activités.

Les excursions à terre peuvent impliquer ou nécessiter un effort physique, ou impliquer un degré de risque ou de danger, et vous devez soigneusement déterminer si l'excursion à terre vous convient. Il est de votre responsabilité de rechercher de manière adéquate toutes les excursions et/ou activités à terre auxquelles vous avez l'intention de participer et de faire toute demande pertinente auprès des opérateurs tiers afin de vous assurer que vous êtes prêt avec une tenue appropriée pour l'excursion/activité, y compris la tenue adaptée aux terrains difficiles/dangereux, à l'effort physique pendant de longues périodes et/ou aux conditions météorologiques extrêmes.

Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que les excursions à terre sont disponibles en général ou pour les personnes handicapées - veuillez nous contacter ou contacter votre agent de voyages pour obtenir des informations sur des excursions spécifiques.

Des dispositions spéciales pour les personnes à mobilité réduite ou handicapées peuvent être disponibles lors de certaines excursions à terre qui ont été évaluées comme étant appropriées. Pour plus de détails, y compris les conséquences financières de la prise de ces dispositions spéciales, veuillez envoyer un e-mail à [shorexaccess@rccl.com](mailto:shorexaccess@rccl.com) avec les détails de toute exigence particulière. Le cas échéant, veuillez également fournir les dimensions, le poids et le type de batterie du fauteuil roulant/scooter. Les circuits impliquant des vols, des événements spéciaux, des séjours terrestres et à l'hôtel peuvent entraîner des frais pour nous et peuvent être soumis à des frais d'annulation

Nous ne pouvons garantir et ne faisons aucune déclaration quant à l'exactitude des informations fournies par nous ou les opérateurs locaux en relation avec ces activités ou sur les stations/zone/emplacement que vous visitez en général (sauf si cela concerne les services qui feront partie de votre contrat) ou que toute excursion ou activité particulière qui ne fait pas partie de notre contrat aura lieu, ou la manière dont elle se déroulera, car ces services ne sont pas sous notre contrôle.

Si vous estimez que l'une des activités mentionnées, qui ne fait pas partie de notre contrat, est vitale pour le plaisir de vos vacances, écrivez-nous immédiatement et nous vous informerons de la dernière situation connue. Si nous prenons connaissance de modifications importantes des informations sur les stations / la région et / ou de telles activités extérieures, dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles affectent votre décision de réserver des vacances avec nous, nous transmettrons ces informations au moment de la réservation, bien que nous ne puissions garantir de le faire.

Nonobstant ce qui précède, vous reconnaissez et acceptez que la nature même des activités récréatives sur l'excursion à terre à laquelle vous participez peut être dangereuse, avec des risques inhérents, des dangers et des blessures (et parfois la mort) peuvent survenir, et vous acceptez de assumer et accepter tous les risques de blessures corporelles ou de décès pouvant survenir. Les dangers et risques potentiels associés à ces activités peuvent inclure, mais sans s'y limiter, un terrain difficile et dangereux, un effort physique pendant de longues périodes, des conditions météorologiques extrêmes, y compris des changements soudains et inattendus et des difficultés d'évacuation en cas de blessure.

En utilisant, participant, engageant ou réservant une excursion à terre, vous acceptez ces risques et convenez que Royal Caribbean International®, Carrier, ses employés, administrateurs, agents, sous-traitants et opérateurs tiers ne sont pas responsables de toute réclamation que vous, vos personnes à charge ou représentants légaux (sauf en cas de négligence de notre part) en cas de rupture de contrat, de loi ou d'obligation légale entraînant des blessures corporelles ou la mort, toute perte ou tout dommage direct/indirect ou consécutif, y compris, sans s'y limiter, la perte financière (telle que la perte de bénéfices ou d'utilisation de capital ou de revenu ou autre), ou pour toute perte ou dommage punitif, exemplaire, spécial ou accessoire, que cette responsabilité découle d'un contrat, d'un délit, d'équité, de sa fourniture des excursions à terre.

En utilisant, participant, et en vous engageant ou en réservant une activité récréative, vous reconnaissez, acceptez et comprenez que les avertissements de risque contenus ci-dessus constituent un « avertissement de risque » aux fins de toute législation pertinente.

Veuillez noter : tout litige ou réclamation découlant d'une excursion à terre doit être porté contre l'organisateur local de l'excursion, cependant, si un tel litige ou réclamation est fait contre une entité contractante de Royal Caribbean, il doit être porté devant les

tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles, en conformément aux lois de l'Angleterre et du Pays de Galles, seuls compétents pour ce litige ou cette réclamation.

#### Les navettes

Dans certains ports, le navire jetera l'ancre au large et utilisera des bateaux plus petits pouvant accueillir environ 100 personnes (appelés navettes) pour transporter les invités à terre. Les invités se rendront à une plate-forme de navette à partir de laquelle vous monterez à bord de la navette. Occasionnellement et pour des raisons opérationnelles, il nous est nécessaire de passer d'une escale à quai à une navette. Veuillez noter que les passagers embarquent, voyagent et débarquent à leurs risques et périls.

Les services de navette sont fournis par des tiers indépendants et Royal Caribbean International ne les exploite, ne les supervise ou ne les contrôle en aucune façon. En conséquence, nous ne pouvons pas garantir que les offres soient disponibles ou même adaptées aux clients en général ou qu'elles soient disponibles et adaptées aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Royal Caribbean International n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou décès d'un passager ou de tout dommage ou perte de bagages ou d'autres biens personnels d'un passager résultant de ou en relation avec le voyage et la descente sur les navettes, car ces services ne sont pas sous notre contrôle.

Vous êtes tenu de suivre toutes les instructions qui vous sont données par le personnel sur les navettes. Si vous causez des dommages à la navette ou à son ameublement, ou à l'équipement, ou à tout autre bien sur la navette, ou à tout autre passager, vous serez entièrement responsable de ces dommages et indemniserez Royal Caribbean International contre tous les coûts ou réclamations qui pourraient survenir.

#### Le médecin de bord

Un médecin de bord est présent sur chaque navire en qualité de professionnel de santé indépendant et assiste les passagers nécessitant des soins. Celui-ci n'est en aucun cas un employé de Royal Caribbean. Les passagers ont la possibilité de consulter le médecin de bord de manière volontaire, et l'ensemble de ses honoraires sont à la charge du passager et ne sont pas compris dans le prix de la croisière. Lorsque le médecin de bord estime qu'un passager est apte ou n'est pas apte à embarquer et/ou à poursuivre la croisière, sa décision est définitive et s'impose au passager et à Royal Caribbean International® sans que notre responsabilité puisse être engagée de ce fait.

## 4. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### 4.1 Voyager en groupe

Les présentes Conditions Générales applicables aux passagers voyageant seuls diffèrent des Conditions Générales applicables aux passagers voyageant en groupe. Consultez votre agence de voyages ou Royal Caribbean International® afin de connaître les modalités de réservation en cas de voyage en groupe.

### 4.2 Aptitude à voyager et passagers à mobilité réduite

Vous devez vous assurer que votre condition physique et médicale vous permette de voyager sans entraîner de danger pour vous-même et pour les autres passagers. Au moment de la réservation (ou dès que possible si votre état physique ou médical changeait après la réservation), vous devez avertir votre agence de voyages (ou nos services, si vous avez réservé votre voyage directement auprès de nous) par écrit de toute assistance ou équipement nécessaires à votre séjour (cabine, siège ou services incluant une assistance médicale) ainsi que de toute nécessité de prévoir du matériel médical à bord.

Nous vous demandons également de nous avertir de tout état médical ou physique qui pourrait nécessiter un traitement ou qui devrait retenir notre attention durant votre séjour, ou qui pourrait affecter vos vacances de quelque manière que ce soit (services qui pourraient être mis à votre disposition), afin que nous puissions préparer votre arrivée et faire tous nos efforts pour vous accueillir en toute sécurité. Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer le plus d'informations possible.

Nos navires disposent d'un nombre limité de cabines accessibles et spécialement équipées pour les passagers à mobilité réduite, ou atteints d'autres troubles ne leur permettant pas d'accéder aux cabines destinées aux passagers sans besoins spéciaux.

Les passagers qui réservent ces cabines spécialement équipées doivent signer et renvoyer un formulaire particulier nous permettant de nous assurer que les cabines soient bien attribuées aux personnes en ayant besoin et qu'elles sont bien adaptées à leurs besoins médicaux. Nous nous réservons le droit d'annuler la réservation ou d'assigner une cabine non équipée d'équipements spéciaux aux passagers qui n'auraient pas besoin de ces équipements, et ce, afin d'assurer la sécurité et le confort de chacun. Nous vous remercions de contacter votre agence de voyages ou nos services de réservation pour plus d'informations.

Lorsque le navire est à l'ancre et afin d'assurer la sécurité des passagers à mobilité réduite, des équipements spécifiques seront nécessaires durant l'embarquement et le débarquement, sujet aux conditions météorologiques. Pour plus d'informations, merci de nous consulter.



Nous attirons également votre attention sur le fait que certains ports ou certaines escales ne disposent pas d'infrastructures adaptées au transport et à l'accueil des passagers à mobilité réduite ou aux passagers atteints de certains troubles. Les passagers utilisant un fauteuil roulant doivent prévoir leur propre fauteuil pliant. Si vous souhaitez apporter votre fauteuil roulant motorisé à bord, ou un scooter, il est nécessaire d'en informer notre département « services spéciaux » (Special Services Département) par e-mail à l'adresse [booking.fr@rccl.com](mailto:booking.fr@rccl.com), en tout état de cause, au plus tard au moment de la réservation, afin de s'assurer que ses dimensions sont compatibles avec les installations à bord du navire. Les passagers utilisant un fauteuil roulant peuvent se voir empêcher l'accès à certaines parties du navire ou à certains ports d'escale qui ne seraient pas adaptés aux personnes à mobilité réduite, notamment en cas d'usage d'embarcations. Tout passager présentant un handicap physique ou mental doit être autonome ou voyager en compagnie d'une personne pouvant lui fournir toute assistance nécessaire. Un passager qui ne pourrait raisonnablement être considéré comme étant apte physiquement ou mentalement à voyager, ou qui aurait besoin des soins d'un accompagnateur, pourra se voir refuser

l'embarquement. En application du règlement de l'Union européenne 1177/2010 du 24 novembre 2010, nous nous réservons le droit de refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite:

- a) afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union européenne ou le droit national, ou afin de respecter les règles de sécurité établies par les autorités compétentes.
- b) si la conception du navire ou les infrastructures et les équipements d'un port (y compris les terminaux portuaires) rendent impossibles l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne concernée, dans les conditions sûres ou réalisables sur le plan opérationnel.

#### 4.3 Âge minimum requis pour voyager avec Royal Caribbean

Sauf dispositions légales contraires, les passagers âgés de moins de 21 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls et/ou à être logés seuls dans une cabine. Les passagers âgés de moins de 21 ans doivent être accompagnés :

- de l'un de leurs deux parents (les parents ne portant pas le même nom de famille que leur enfant doivent fournir une pièce justifiant de leur lien de parenté : livret de famille, acte de naissance, etc.);
- d'un tuteur âgé de plus de 21 ans, qui doit être en possession du document justifiant de sa qualité;
- d'une personne majeure autorisée à accompagner le passager mineur et qui doit être en possession d'une lettre notariée signée par au moins un des deux parents ou par le tuteur et par un représentant de la loi (avocat ou notaire, par exemple), et doit présenter cette autorisation à l'embarquement.

Si aucune des autorisations précitées n'est présentée, le mineur peut se voir refuser le droit à l'embarquement. Aucune compensation ou remboursement de la croisière ou des frais engendrés par ce refus d'embarquer ne pourront être accordés au mineur ou à toute personne l'accompagnant, ainsi qu'à la personne qui a payé la croisière du mineur sans que la responsabilité de Royal Caribbean International® puisse être engagée à ce titre. L'autorisation délivrée à la personne qui accompagne le mineur doit également l'autoriser à prendre des décisions médicales suivant l'avis d'un médecin, en cas d'accident ou de maladie du mineur. Ces limites d'âge ne s'appliquent pas aux couples mariés dès lors qu'une des deux personnes du couple a au moins 21 ans (un certificat de mariage leur sera demandé au moment de l'enregistrement).

Les mineurs doivent être placés dans une cabine adjacente à celle de leurs parents. Il existe certaines zones du navire comportant des limitations d'âge. L'âge minimum d'un enfant pour effectuer une croisière est de 6 (six) mois, sauf pour : Transatlantique, Transpacifique, Hawaï, certaines croisières en Amérique du Sud, et d'autres où l'âge minimum requis est de 12 (douze) mois. La santé et la sécurité de nos passagers sont notre priorité, c'est pourquoi aucune dérogation à cette règle n'est possible. Des détails complets peuvent être trouvés dans le journal de bord quotidien ou auprès du Bureau d'Informations de chaque navire.

L'âge d'un passager s'apprécie au jour du départ de la croisière et détermine son statut tout au long de celle-ci.

Exception : Pour les croisières au départ de l'un des ports hors États-Unis et Canada, l'âge minimum pour voyager seul est de 18 ans et non 21 ans. Cette règle s'applique par exemple à toutes les croisières avec un départ depuis un port européen.

Nous sommes ravis d'accueillir les familles avec enfants à bord de nos navires. Des activités gratuites ont été spécialement conçues pour les enfants. Veuillez consulter les détails et horaires des programmes disponibles. Nous prions les parents de ne pas laisser leurs enfants sans surveillance sur le pont, dans les salons ou sur les pistes de danse, et particulièrement la nuit. Les enfants ne sont pas acceptés sur certaines zones du navire.

Le nombre d'enfants à bord augmente durant les périodes de vacances scolaires. Des berceaux sont à votre disposition et la demande doit se faire au moment de la réservation, néanmoins, il faudra prendre en compte que le berceau réduira l'espace de votre cabine. Il existe normalement un service d'attention aux enfants (selon le tarif applicable par heures), quand des membres de l'équipage sont disponibles.

L'âge minimum pour le service de garderie en cabine est de 12 mois. Tous les enfants qui participent aux programmes infantiles doivent savoir aller seuls aux toilettes. Les enfants avec couches ne peuvent pas se baigner dans les piscines, ni utiliser les hydromassages. Sauf à bord des navires des Classes Freedom et

Oasis qui ont une Baby Splash Zone où ils peuvent se baigner en couches. Un frais additionnel peut s'appliquer à bord pour certaines activités infantiles.

Remarque : les installations et activités pour enfants de moins de 3 ans sont limitées.

#### 4.4 Modifications d'itinéraires et d'horaires

Nous ne pouvons malheureusement pas garantir que le navire fera escale dans chacun des ports prévus et suivra l'itinéraire indiqué dans la brochure commerciale. Certaines circonstances imprévisibles (grèves, conditions météorologiques, émeutes, urgence médicale, assistance à un autre bateau, avaries techniques ou mécaniques ne permettant pas au navire d'avancer à une vitesse normale, etc.) peuvent survenir en cours de croisière et obliger le Commandant, afin d'assurer la sécurité des passagers, à supprimer ou écourter une escale, à effectuer des escales supplémentaires et, plus généralement, à apporter des modifications à l'itinéraire prévu ou à changer de navire ou de port.

Royal Caribbean International® fera ses meilleurs efforts pour éviter toute modification qui préjudicierait au bon déroulement de la croisière.

#### 4.5 Changement ou annulation de réservation

Bien que Royal Caribbean International® fasse son maximum pour éviter toute modification ou annulation de croisières, il peut être tenu d'apporter des modifications ou corriger des erreurs figurant dans la brochure commerciale, préalablement ou postérieurement à la confirmation de réservation, ou être contraint d'annuler des réservations qui ont été confirmées. Exceptionnellement, nous pourrions être contraints d'annuler les croisières dites « back to back » sur le territoire américain à raison de limitations liées aux lois locales, notamment de lois sur le cabotage nous interdisant de suivre notre itinéraire initial (cf. Article 4.6). Par ailleurs, des travaux de maintenance ou de construction sur les navires peuvent se révéler nécessaires pendant la croisière. Si ces travaux sont susceptibles de dégrader vos conditions de voyage, nous vous en informerons dès que possible.

Dans l'hypothèse où Royal Caribbean International® devrait effectuer une modification substantielle ou annuler une croisière, nous vous en avertirons le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusé de réception. Il vous sera possible de choisir parmi l'une des options suivantes :

(a) accepter les modifications apportées à la croisière;

(b) réserver une autre de nos croisières, similaire à celle réservée à l'origine, en fonction des places disponibles. Nous vous proposerons au minimum une croisière alternative dont le tarif sera au moins équivalent, voire supérieur, et pour laquelle aucun supplément ne vous sera demandé par rapport au tarif de la croisière initialement réservée.

Si le tarif de la nouvelle croisière est moins élevé que le tarif de la croisière initialement réservée, la différence tarifaire vous sera remboursée. Si vous ne souhaitez pas vous reporter sur la croisière alternative proposée par Royal Caribbean, il sera possible de choisir une autre de nos croisières sous réserve de places disponibles. Vous devrez, dans ce cas, payer le tarif (ou le supplément)

du nouveau circuit concerné, ou vous recevrez un remboursement de la différence si le tarif est moins élevé;

(c) annuler ou accepter l'annulation de votre croisière, auquel cas vous recevrez le remboursement total de toutes les sommes ayant déjà été versées à Royal Caribbean International®. Dans cette hypothèse, conformément à la législation en vigueur, des frais d'annulation pourront vous être dus dans les mêmes conditions par Royal Caribbean International®, hormis les annulations pour cas de force majeure.

Les options ci-dessus ne sont applicables qu'aux modifications substantielles affectant les croisières figurant dans la brochure commerciale. En cas de force majeure (cf. paragraphe 4.11), Royal Caribbean International® peut être contraint de modifier ou d'interrompre la croisière pendant son exécution. Si cette situation très rare devait se produire, Royal Caribbean International® n'effectuera aucun remboursement (à moins que nous obtenions un remboursement de nos fournisseurs) ni aucune compensation, de quelque sorte que ce soit, et ne pourra voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit.

En ce qui concerne les modifications mineures dans l'organisation de la croisière, celles-ci ne vous donneront pas le droit d'annuler votre croisière ou d'y substituer une autre.

Après votre départ, nous pourrions exceptionnellement être contraints, pour des raisons de sécurité ou de force majeure et dans votre intérêt, d'écourter votre croisière et de vous ramener à bon port. Dans ce cas, nous ne pourrions effectuer de remboursements (sauf dans le cas où nous serions nous-mêmes remboursés par nos prestataires de services), verser des indemnités ou être tenus responsables pour toutes dépenses que vous seriez amené à supporter par voie de conséquence.

Avant réservation, vous serez informé de toute modification substantielle dans l'organisation des croisières, telle que mentionnée dans la brochure, et de toute modification substantielle de prix. Vous serez informé de ces modifications, qui demeurent exceptionnelles, au moment de votre réservation.

#### 4.6 Croisières consécutives, dites « back to back »

Sur certaines destinations, nous offrons la possibilité à nos passagers d'effectuer une croisière

« back to back », c'est-à-dire deux croisières consécutives : par exemple une croisière dans les Caraïbes occidentales immédiatement suivie d'une croisière dans les Caraïbes orientales.

Nous attirons votre attention sur le fait que, dans le cadre d'une croisière « back to back », les activités, menus et animations proposés à bord peuvent être identiques lors des deux croisières. Veuillez également noter que, pour assurer la maintenance et l'entretien du navire entre les deux croisières, certains services peuvent ne pas être disponibles à bord durant le jour de correspondance. Il vous sera également nécessaire de débarquer aux fins de vous soumettre aux formalités douanières et d'immigration à la fin de la première croisière. Les passagers d'une croisière « back to back » devront également mettre à jour leur carte SeaPass® le jour de la correspondance afin de pouvoir l'utiliser lors de la nouvelle croisière. Cette formalité doit être accomplie sur le quai, avant le réembarquement pour la prochaine croisière. Si vous avez réservé la même cabine pour les deux croisières, vous pourrez laisser vos bagages dans votre cabine. Si vous avez réservé des cabines différentes pour chaque croisière, vous devrez faire vos bagages à la fin de la première. Dans cette hypothèse, vos bagages seront stockés dans un espace dédié jusqu'à ce que votre nouvelle cabine soit disponible.

Veuillez noter que nos navires ne battent pas pavillon américain, en application de la législation américaine, nous ne sommes pas autorisés à accepter les réservations pour deux croisières ou plus de deux croisières consécutives si l'itinéraire de la première croisière débute dans un port américain et que l'itinéraire de la seconde croisière a pour destination un port américain différent de celui du départ de la croisière. Une exception à cette règle est prévue dans l'hypothèse où ces itinéraires prévoient une escale en dehors du territoire américain.

Si vous souhaitez réserver deux croisières consécutives qui débutent et se terminent dans des ports américains différents, nous vous remercions de prendre contact avec nos services ou avec votre agence de voyages afin de vérifier les conditions spécifiques à une telle réservation, et ce préalablement à toute réservation. Dans l'hypothèse où une réservation aura été effectuée en violation de la législation américaine, nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation et de vous rembourser le prix payé.

#### 4.7 Politique de bonne conduite

Pour pouvoir embarquer et rester à bord de nos navires, le comportement des passagers doit être conforme à notre Politique de bonne conduite tout au long de leur séjour. Cette politique vise à assurer que tous les passagers puissent passer une croisière agréable et sécuritaire et, en tant que telle, cette Politique énonce les normes de conduite à suivre par tous les passagers tout au long de leurs vacances à bord d'un navire Royal Caribbean International®, y compris lors des transferts, dans les terminaux d'embarquement, à bord, dans les ports d'escale, pendant les excursions à terre et sur nos destinations privées. Merci de consulter notre Politique de bonne conduite

<https://www.royalcaribbean.fr/code-bonne-conduite.pdf> et/ou de vous mettre en relation avec votre bureau de réservation local pour plus de détails avant votre voyage.

#### 4.8 Peut-on me refuser de voyager?

Dans l'hypothèse où, selon l'avis du Commandant ou du médecin de bord, vous ne seriez pas apte à voyager, pour quelque raison que ce soit, ou si vous présentiez un danger pour vous-même, pour les autres passagers ou pour les biens, ou violiez des règles de sécurité, ou risquiez de troubler le bon déroulement de la croisière, Royal Caribbean International® se réserve le droit de vous refuser l'embarquement sur ses navires, l'accès aux prestations et activités proposées dans le cadre de la croisière ou d'interrompre votre croisière à n'importe quel moment au cours de votre voyage. Vous serez alors susceptible d'être débarqué dans l'un quelconque des ports où le navire fait escale sans que la responsabilité de Royal Caribbean International® puisse être engagée à ce titre dès lors que Royal Caribbean International® n'aurait commis aucune faute.

Il vous appartiendra de régler tous les frais, dépenses ou pertes subis de ce fait, sans pouvoir prétendre à un remboursement de la part de Royal Caribbean International®. Une fois votre croisière interrompue, Royal Caribbean est déchargé de toute responsabilité à votre égard. Aucune des sommes perçues par Royal Caribbean International® ne pourra être remboursée.

Aux fins d'assurer la santé des passagers, nous sommes susceptibles de demander aux passagers embarquant et présentant des symptômes de syndromes de type gastro-entérique, ou de maladies aisément contagieuses, de reprogrammer leur croisière si notre équipe médicale le recommande.

Nous nous réservons également le droit de refuser l'embarquement ou l'accès aux prestations et activités proposées dans le cadre de la croisière, ou d'interrompre votre croisière à n'importe

quel moment au cours de votre voyage, si votre état ne vous permettait pas de voyager ou si vous violiez les règles de sécurité ou risquiez de troubler le bon déroulement de la croisière.

Dans l'hypothèse où Royal Caribbean International® vous refuserait l'embarquement en raison de votre handicap physique ou mental, ou de conditions médicales nécessitant des soins particuliers dont vous n'auriez pas informé votre agence de voyages ou Royal Caribbean International® en application de l'article 4.2 des présentes et conformément au Règlement de l'Union européenne 1177/2010. Dans cette hypothèse, seules les sommes versées au titre de votre transport maritime vous seront remboursées. Voir aussi le paragraphe 1.3, relatif aux informations à fournir.

Afin que les passagers de Royal Caribbean International® puissent profiter d'une croisière et de vacances les plus agréables possibles, nous avons établi des règles de bonne conduite pour les passagers. Ce règlement est disponible à bord de chaque navire et sur notre site Internet [www.RoyalCaribbean.fr](http://www.RoyalCaribbean.fr). Ce règlement s'impose aux passagers embarquant sur nos navires. En cas de violation de ces règles de bonne conduite, Royal Caribbean International® se réserve la possibilité de recourir à des sanctions appropriées, telles que la confiscation des objets et matériels ayant causé un désagrément ou, en cas de nécessité, le débarquement des passagers concernés.

#### 4.9 À quelles conditions la responsabilité de Royal Caribbean International® est-elle engagée?

Sous réserve de la section 4.10 ci-dessous, nous nous engageons à nous assurer que les arrangements de vacances que nous avons accepté de faire, d'exécuter ou de fournir, selon le cas, dans le cadre de notre contrat avec vous, sont faits, exécutés ou fournis avec une compétence et un soin raisonnables. Cela signifie que, sous réserve de ces conditions de réservation, nous accepterons la responsabilité si, par exemple, vous subissez un décès ou des blessures corporelles ou si vos dispositions de vacances contractuelles ne sont pas fournies comme promis ou s'avèrent déficientes à la suite d'une défaillance de nous-mêmes, de nos employés, agents ou fournisseurs à faire preuve de compétence et de soin raisonnables dans la réalisation, l'exécution ou la fourniture, selon le cas, de vos arrangements de vacances contractuels. Il est de votre responsabilité de démontrer que des compétences et des soins raisonnables n'ont pas été utilisés si vous souhaitez faire une réclamation contre nous. En outre, nous ne serons responsables des actes ou omissions de nos employés, préposés ou agents que s'ils agissaient en tant que tel au moment de l'acte ou de l'omission alléguée agissant légalement et exécutant des tâches ou des services sur nos instructions spécifiques, et dans le cadre soit de leur emploi ou de leur engagement par nous.

Nous ne serons pas responsables de toute blessure, maladie, décès, perte (par exemple perte de jouissance), dommage, dépense, coût ou autre somme ou réclamation de quelque nature que ce soit résultant de l'un des éléments suivants :

Le(s) acte(s) et/ou omission(s) de la ou des personne(s) concernée(s) ou de tout membre de leur parti ; ou

Le(s) acte(s) et/ou omission(s) d'un tiers non lié(s) à la fourniture de votre séjour et qui étaient imprévisibles ou inévitables ; ou

Un événement ou des circonstances que nous ou le fournisseur des services n'aurions pas pu prévoir ou éviter même en prenant toutes les précautions raisonnables ; ou

L'acte et/ou l'omission (s) de toute personne qui, au moment de l'acte ou de l'omission présumé, n'agissait pas légalement et exerçait des fonctions ou des services sur nos instructions spécifiques, et/ou dans le cadre de leur emploi ou leur engagement directement par nous ; ou

«force majeure» telle que définie à la section 5.10.

Nous ne pouvons accepter aucune responsabilité pour tout dommage, perte, dépense ou autre somme de quelque nature que ce soit (1) qui, sur la base des informations que vous nous avez fournies concernant votre réservation avant notre acceptation, nous n'aurions pas pu prévoir vous subiriez ou subiriez si nous rompions notre contrat avec vous ; ou (2) qui ne résultent pas d'une rupture de contrat ou d'une autre faute de notre part ou de celle de nos employés. De plus, nous ne pouvons accepter aucune responsabilité pour les pertes commerciales. Nous déclinons toute responsabilité pour les services qui ne font pas partie du forfait vacances. Cela inclut, par exemple, tous les services ou installations supplémentaires que votre hôtel ou tout autre fournisseur s'engage à vous fournir, ou lorsque les services ou installations ne sont pas annoncés dans notre brochure ou sur le site Web, et que

nous n'avons pas accepté de les organiser. En outre, quel que soit le libellé que nous utilisons sur notre site Web, dans l'une de nos brochures ou ailleurs, nous nous engageons uniquement à faire preuve de compétence et de soin raisonnables comme indiqué ci-dessus et nous n'avons aucune responsabilité supérieure ou différente envers vous. Si les services particuliers qui ont donné lieu à la réclamation ou à la plainte étaient conformes aux normes, lois et réglementations locales applicables à ces services à ce moment-là, les services seront considérés comme ayant été correctement fournis. Ce sera le cas même si les services n'étaient pas conformes aux lois et règlements du Royaume-Uni, qui se seraient appliqués si ces services avaient été fournis au Royaume-Uni. L'exception à cela est lorsque la réclamation ou la plainte concerne l'absence d'un dispositif de sécurité, ce qui pourrait conduire un vacancier raisonnable à refuser de prendre le séjour en question.

#### 4.10 QUELLE EST VOTRE LIMITE DE RESPONSABILITE ENVERS LES CLIENTS ?

À bord de nos navires, vous pouvez participer à des activités récréatives. Vous reconnaissez et acceptez que, de par leur nature même, les activités récréatives auxquelles vous participez peuvent être dangereuses avec des risques inhérents, des dangers et des blessures corporelles (et parfois la mort) peuvent survenir et vous acceptez d'assumer et d'accepter tous les risques de des blessures corporelles ou la mort qui pourraient survenir. En utilisant, participant à, engageant ou réservant toute activité récréative, vous acceptez ces risques et convenez que Royal Caribbean International®, Carrier, ses employés, administrateurs, préposés et agents ne sont pas responsables de toute réclamation de votre part, de vos personnes à charge ou de vos représentants légaux en cas de négligence, de rupture de contrat ou de loi ou d'obligation légale entraînant des blessures corporelles ou la mort, toute perte ou tout dommage direct/indirect ou consécutif, y compris, sans s'y limiter, la perte financière (telle que la perte de bénéfices ou l'utilisation du capital ou des revenus ou autre), ou pour toute perte ou tout dommage punitif, exemplaire, spécial ou accessoire.

En utilisant, participant, engageant ou réservant des activités récréatives à bord, vous reconnaissez, acceptez et comprenez que les avertissements de risque contenus ci-dessus constituent un « avertissement de risque » aux fins de la législation applicable.

Vous reconnaissez, acceptez et comprenez que Royal Caribbean International® ou RCL Cruises Ltd ne sont en aucun cas responsables des actions, de l'inaction, des omissions, de la négligence ou de l'inconduite volontaire ou délibérée de tiers indépendants, y compris, mais sans s'y limiter, tout fournisseurs tiers indépendants d'offres, d'excursions à terre et/ou d'activités et vous acceptez d'assumer et d'accepter tous les risques de blessures corporelles ou de décès pouvant survenir, et renoncez par la présente au droit de poursuivre une réclamation contre Royal Caribbean International® ou RCL Cruises Ltd, ses employés, administrateurs, agents, sous-traitants et opérateurs tiers pour toute blessure corporelle ou décès de quelque manière que ce soit résultant de ces activités. Tous les participants qui s'adonnent à de telles activités récréatives le font à leurs risques et périls. La limite de responsabilité de Royal Caribbean International® ou de RCL Cruises Ltd pour toute activité d'excursion à terre est couverte par la section 4.6 des présentes Conditions de réservation.

Les dispositions de la Convention relative au transport de passagers et de leurs bagages par mer de 1974, telles que complétées et/ou modifiées par toute autre législation applicable de temps à autre en vigueur, y compris, mais sans s'y limiter, le règlement (CE) n° 392/2009 (ensemble 'La Convention d'Athènes') s'applique à votre croisière ainsi qu'au processus d'embarquement et/ou de débarquement du navire. Pour toute réclamation impliquant la mort ou des blessures corporelles ou un retard, une perte ou des dommages aux bagages, la seule responsabilité que nous avons envers vous est conforme à la Convention d'Athènes. Cela signifie que vous n'êtes pas autorisé à faire une réclamation contre nous qui n'est pas expressément autorisée par la Convention d'Athènes ou qui dépasse les limites prévues par la Convention d'Athènes. Toute réclamation couverte par la Convention d'Athènes doit être faite dans les délais fixés par la Convention d'Athènes. La Convention d'Athènes limite le montant maximum que nous, en tant que transporteur, devons payer en cas de responsabilité en cas de décès ou de blessures corporelles et pour les réclamations concernant les bagages et les objets de valeur. Lorsqu'une réclamation ou une partie d'une réclamation (y compris celles impliquant un décès ou des blessures corporelles) concerne ou est basée sur des dispositions de voyage (y compris le processus d'embarquement et/ou de débarquement du transport concerné) fournies par un transporteur aérien, ferroviaire ou routier ou tout séjour dans un hôtel, le montant maximum de l'indemnité que nous devons vous verser sera limité. Le maximum que nous devons vous payer pour cette

réclamation ou cette partie d'une réclamation si nous sommes reconnus responsables envers vous sur une base quelconque est, sauf disposition expresse contraire dans les Conditions de réservation, le maximum que le transporteur ou l'hôtelier concerné aurait à payer en vertu de la convention ou du règlement international qui s'applique aux dispositions de voyage ou au séjour à l'hôtel en question (par exemple, la convention de Varsovie telle qu'amendée ou non et la convention de Montréal pour les voyages aériens internationaux et/ou pour les compagnies aériennes titulaires d'une licence d'exploitation accordée par un pays de l'UE, le règlement CE sur la responsabilité des transporteurs aériens n° 889/2002 pour les voyages aériens nationaux et internationaux). Remarque: lorsqu'un transporteur ou un hôtel ne serait pas tenu de vous verser un paiement en vertu de la convention ou du règlement international applicable en ce qui concerne une réclamation ou une partie d'une réclamation, nous ne sommes pas non plus tenus de vous verser un paiement pour cette réclamation ou une partie de la réclamation. Lors de tout paiement, nous sommes en droit de déduire toute somme que vous avez reçue ou êtes en droit de recevoir du transporteur ou de l'hôtelier pour la plainte ou la réclamation en question. Des copies des conventions et règlements internationaux applicables sont disponibles sur demande auprès de nous. Si vous avez réservé une croisière avec un vol international ou un vol régional avec nous, veuillez également consulter la section e 3.4. Les limites maximales actuelles qui s'appliquent en vertu de la Convention d'Athènes en cas de responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par un incident de navigation sont de 250 000 DTS (environ £240 000), sauf si cela est causé par un acte de guerre, un phénomène naturel, une guerre civile, terrorisme ou toute autre exception prévue par la Convention d'Athènes. S'il s'avère que nous avons été négligents, cette limite est portée à 400 000 DTS (environ £410 000). La limite de notre responsabilité en cas de décès et de blessures corporelles pour des incidents non liés à l'expédition est limitée à 400 000 DTS (environ £379 000). En cas de responsabilité pour les dommages et la perte de bagages, lorsque les bagages sont déposés sur le navire, celle-ci est limitée à 3 375 DTS (environ £4 000) et pour les dommages et la perte de bagages de cabine, elle est limitée à 2 250 DTS (environ £2 500).

#### 4.10 Quelle est la responsabilité des passagers?

Vous devrez dédommager Royal Caribbean International<sup>®</sup> de tous frais, amendes, pénalités, pertes ou autres dépenses que nous pourrions avoir à supporter ou qui nous seraient imposés du fait de tous actes, omissions ou violations d'une loi commis par vous ou par toute autre personne dont vous êtes responsable. En outre, vous serez responsable et devrez indemniser Royal Caribbean International<sup>®</sup> pour tous dommages causés au navire, à son mobilier, à son équipement ou à tous autres biens, causés délibérément, par négligence et/ou par omission, commis par vous ou par toute autre personne dont vous êtes responsable.

#### 4.11 Quels sont les cas de force majeure?

Sauf indication contraire dans les présentes conditions générales, nous ne pouvons accepter aucune responsabilité ou verser une indemnisation si vos vacances et/ou tout autre service que nous avons promis d'organiser ou de fournir ne peuvent pas du tout être fournis, ou comme promis ou si vous souffrez d'une autre manière tout dommage ou perte (tel que décrit plus en détail dans la clause 5.7 ci-dessus) résultant de circonstances indépendantes de notre volonté ("force majeure"). Lorsque nous parlons de circonstances indépendantes de notre volonté, nous entendons tout événement que nous ou le fournisseur du service en question n'aurions pas pu prévoir ou éviter même après avoir pris toutes les précautions raisonnables. De tels événements sont susceptibles d'inclure une guerre ou une menace de guerre, des actes de terroristes ou des menaces de tels actes, des émeutes ou des troubles civils, des actions syndicales, une catastrophe naturelle ou nucléaire, un incendie, des conditions météorologiques défavorables, des risques sanitaires, des épidémies, des difficultés mécaniques (que nous n'aurait pas pu prévoir ou éviter malgré nos vérifications mécaniques complètes habituelles), l'indisponibilité des ports et des installations annexes ; l'incapacité des croisiéristes à organiser des croisières en conséquence directe ou indirecte de tout ordre gouvernemental ou réglementaire, y compris la décision du Royaume-Uni de quitter l'Union européenne (y compris la perte ou la restriction des droits de navigation ou de transit ou le droit des



croisiéristes pour accéder aux ports et/ou aux installations auxiliaires) et toutes circonstances similaires indépendantes de notre volonté. Si, en cas de circonstances inévitables et extraordinaires, nous ne pouvons pas garantir votre retour rapide à la maison après vos vacances en croisière, Royal Caribbean International sera responsable de l'hébergement nécessaire pour une période n'excédant pas trois nuits par voyageur. Ces limites peuvent varier en ce qui concerne les personnes à mobilité réduite, les voyageuses enceintes et les personnes ayant des besoins médicaux spécifiques qui nous ont fait part de leurs besoins au moins 48 heures avant le voyage. De même, si des circonstances inévitables et extraordinaires nous empêchent de terminer le voyage, et que nous vous en informons sans retard excessif avant le début du forfait, nous n'aurons aucune responsabilité envers vous, sauf le remboursement du montant payé pour le séjour dans les 14 jours. Nous ne serons pas réputés avoir indûment tardé à vous aviser de l'annulation (i) 20 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages d'une durée supérieure à six jours, (ii) 7 jours avant le début du forfait dans le cas pour les voyages d'une durée comprise entre deux et six jours et (iii) 48 heures avant le début du forfait pour les voyages d'une durée inférieure à deux jours.

#### 4.12 Quelle est la procédure à suivre en cas de réclamations ou litiges susceptibles de mettre en cause la responsabilité de Royal Caribbean?

Dans l'hypothèse où vous ne seriez pas satisfait de la prestation fournie, il vous appartient de le signaler immédiatement à bord et par écrit auprès du Guest Relations Desk ou d'un responsable de Royal Caribbean International<sup>®</sup>. Cette démarche permettra de tenter de trouver une solution à cette difficulté le plus rapidement possible. Si votre problème ne peut être résolu comme vous le souhaitez, vous pouvez adresser une réclamation par lettre recommandée avec accusé de

réception à votre agence de voyages ou à Royal Caribbean International<sup>®</sup> dans les 28 jours suivant votre retour de croisière au Service relation client, 63ter Avenue Edouard Vaillant – 92100 Boulogne-Billancourt - France. Vous devez y indiquer votre numéro de réservation, le nom du navire sur lequel vous avez voyagé, la date de départ de la croisière, le nom des passagers concernés et tous les détails de votre réclamation. Il ne pourra être donné suite à des réclamations incomplètes. La

responsabilité de Royal Caribbean ne pourra être engagée au titre d'une réclamation qui n'aurait pas été effectuée selon la procédure décrite au présent article. Après avoir saisi le service relation client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur et n'engage en rien Royal Caribbean ni le consommateur qui sont libres de suivre ou non l'avis du Médiateur (qui, nous vous le rappelons est confidentiel).

Ces conditions de réservation sont soumises à la loi française et toutes les réclamations relatives à vos vacances doivent être adressées au bureau de réservation locale comme détaillé dans votre facture de confirmation. Alors que nous allons toujours chercher à résoudre toute plainte légitime à l'amiable, dans le cas où nous ne pouvons pas parvenir à un accord par arbitrage, les tribunaux français ont compétence exclusive pour entendre tout différend.

#### 4.13 Que fait Royal Caribbean de mes données personnelles?

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, nous vous informons que votre réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations sont

obligatoires et nous permettent, ainsi qu'aux prestataires, de traiter et d'exécuter votre réservation et les activités de votre croisière. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données vous concernant.

Vous pouvez exercer ce droit en nous adressant un courrier électronique à l'adresse : [contact.fr@rccl.com](mailto:contact.fr@rccl.com).

#### 4.14 Prix et validité des informations contenues dans la brochure commerciale

Les procédures et règlements de Royal Caribbean International<sup>®</sup> évoluent constamment. Au moment de l'impression de la brochure commerciale, l'ensemble des informations et tarifs mentionnés dans cette brochure étaient valables ; ils sont toutefois susceptibles d'avoir évolué au moment de la réservation de votre croisière. Bien que tous les efforts soient faits pour assurer la validité des informations contenues dans cette brochure, des erreurs peuvent regrettamment survenir. Vous devez vous assurer avec votre agent de voyages ou Royal Caribbean International<sup>®</sup> que toutes les informations sont les bonnes au moment de la réservation. Royal Caribbean International<sup>®</sup> ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison des erreurs, modifications et/ou informations incorrectes d'une version de la brochure commerciale à laquelle vous feriez référence non mise à jour.

## 5. REPRODUCTION DES ARTICLES R. 211-3 À R. 211-11 DU CODE DU TOURISME

Article R211-3. - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article

L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le Vendeur délivre à l'Acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le Transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du Transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le Vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1. - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du Code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du Vendeur ainsi que l'indication de son

immatriculation au registre prévu au « a » de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4. - Préalablement à la conclusion du contrat, le Vendeur doit communiquer au Consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du Consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5. - L'information préalable faite au Consommateur engage le Vendeur, à moins que dans celle-ci le Vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le Vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au Consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6. - Le contrat conclu entre le Vendeur et l'Acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'Acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du Vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'Acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'Acheteur et acceptées par le Vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'Acheteur peut saisir le Vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au Vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'Acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le Vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du Vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'Acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le Vendeur doit remettre à l'Acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du Vendeur en cas de cession du contrat par l'Acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'Acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du Vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le Vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'Acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'Acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7. - L'Acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du Vendeur.

Article R211-8. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9. - Lorsque, avant le départ de l'Acheteur, le Vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative

du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'Acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le Vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le Vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'Acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10. - Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'Acheteur, le Vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'Acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'Acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du Vendeur le remboursement immédiat et

sans pénalité des sommes versées ; l'Acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'Acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le Vendeur.

Article R211-11. - Lorsque, après le départ de l'Acheteur, le Vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'Acheteur, le Vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'Acheteur sont de qualité inférieure, le Vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'Acheteur pour des motifs valables, fournir à l'Acheteur, sans supplément de prix,

des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## 6. INFORMATIONS LÉGALES

### DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Aux fins du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95 /46/CE (Règlement général sur la protection des données) et la loi britannique sur la protection des données de 2018 (la « Règlement sur la protection des données »), RCL Cruises Ltd est un contrôleur de données. Afin de traiter votre réservation, nous devons collecter certaines données personnelles vous concernant. Ces détails comprendront, le cas échéant, les noms et adresses des membres du parti, la carte de crédit/débit ou d'autres détails de paiement et les exigences particulières ; tels que ceux liés à tout handicap ou condition médicale, qui peuvent affecter les arrangements de vacances choisis, et toute restriction alimentaire qui peut divulguer vos croyances religieuses. Nous pouvons également avoir besoin de collecter d'autres informations personnelles telles que votre nationalité, votre citoyenneté, votre sexe et les détails de votre passeport en plus des informations mentionnées ci-dessus pour les fournir à des tiers afin de réaliser vos vacances. Nous devons transmettre vos données personnelles aux entreprises et organisations qui ont besoin de les connaître afin que vos vacances puissent être fournies (par exemple, votre compagnie aérienne, votre hôtel, l'exploitant du navire, un autre fournisseur, une société de carte de crédit/débit ou une banque). Nous pouvons également être tenus, soit par la loi, soit par des tiers applicables (tels que l'Immigration), de telles divulgations ne seront faites que si elles sont autorisées par le Règlement sur la protection des données ou le Règlement général sur la protection des données (le cas échéant) et toute législation associée. Ces sociétés, organisations et des tiers peuvent être en dehors de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou du Liechtenstein si vos vacances doivent avoir lieu ou impliquer des fournisseurs en dehors de ces pays et nous prendrons des mesures pour garantir que vos informations personnelles sont conservées en toute sécurité conformément aux normes européennes (EEE) Toutes les informations que vous nous fournissez dans le cadre de votre réservation (y compris celles relatives à un handicap ou à une condition médicale ou à vos croyances religieuses) resteront confidentielles mais pourront être partagées avec des tiers si nécessaire afin de vous fournir des services, par exemple des transferts via des ports aériens ou terrestres. Vous avez généralement le droit de nous demander (par courrier ou par e-mail) quelles informations vous concernant sont détenues ou traitées, pour dans quel but et à qui elles peuvent être ou ont été divulguées. Nous pouvons être en droit de facturer des frais pour répondre à une telle demande. Nous nous engageons à répondre à votre demande

dans les 40 jours suivant la réception de votre demande écrite et des frais. Dans certaines circonstances limitées, nous sommes en droit de refuser votre demande. Si vous pensez que l'une de vos données personnelles, que nous traitons, est inexacte ou incorrecte, veuillez nous contacter immédiatement.

Pour plus de détails sur notre politique de confidentialité, rendez-vous sur <https://www.royalcaribbean.com/gbr/en/resources/privacy-policy> pour plus de détails et pour savoir comment nous contacter.

#### CCTV (TÉLÉVISION EN CIRCUIT FERMÉ)

Nous pouvons également utiliser la vidéosurveillance pour surveiller les images sur tous les navires de Royal Caribbean International® à des fins de prévention du crime et de sécurité de nos passagers ; nous stockons généralement ces images jusqu'à trois mois. Pour plus d'informations, veuillez contacter Royal Caribbean International®.

#### CODES DE NAVIRE

Adventure of the Seas®	AD	Allure of the Seas®	AL		
Anthem of the Seas®	AN	Brilliance of the Seas®	BR		
Enchantment of the Seas®	EN	Explorer of the Seas®	EX	Freedom of the Seas®	FR
Harmony of the Seas®	HM				Grandeur of the Seas®
Independence of the Seas®	ID	Jewel of the Seas®	JW		
Liberty of the Seas®	LB	Mariner of the Seas®	MA		
Navigator of the Seas®	NV	Oasis of the Seas®	OA		
Odyssey of the SeasSM	OY	Ovation of the Seas®	OV		
Quantum of the Seas®	QN	Radiance of the Seas®	RD		
Rhapsody of the Seas®	RH	Serenade of the Seas®	SR		
Symphony of the SeasSM	SY	Vision of the Seas®	VI		
Voyager of the Seas®	VY	Wonder of the Seas	WN		

Remarque : les marques déposées sont enregistrées aux États-Unis et/ou dans les territoires où opère Royal Caribbean International.

#### PUISSANCE DE CROISIÈRE

CruisingPower.co.uk est notre site Web d'agent de voyage spécialiste des croisières facile à utiliser. Il s'agit d'une source centrale d'informations pour Royal Caribbean International®, qui vous fournit des outils pour commercialiser et vendre des croisières avec facilité et professionnalisme. Helpdesk E-Distribution (Soutien aux outils de réservation automatisés pour les agents de voyages)

Pour un mot de passe ou toute autre assistance avec les outils de réservation automatisés, contactez :

Courriel : [royalautomationuk@rccl.com](mailto:royalautomationuk@rccl.com) Téléphone : 0344 493 3089\*

Horaires de 09h00 à 17h30, du lundi au vendredi

\* Des frais d'appel locaux s'appliquent.

#### DÉTAILS DE LA SOCIÉTÉ

Royal Caribbean Cruises Ltd faisant affaire sous le nom de Royal Caribbean International® est une société libérienne dont le siège social est à Miami, en Floride. RCL Cruises Ltd est une filiale britannique de Royal Caribbean Cruises Ltd et les exploitants de certains navires de Royal Caribbean International. RCL Cruises Ltd est un agent commercial et marketing au Royaume-Uni pour les produits de marque Royal Caribbean International. Coordonnées du siège social au Royaume-Uni :

RCL Cruises Ltd (numéro d'entreprise 07366612), immatriculée en Angleterre à la Companies House dont le siège social est situé Building 7, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW.

#### MARQUES DE COMMERCE/DE SERVICE

Une liste non exhaustive des marques de commerce/service de Royal Caribbean Cruises Ltd comprend :

Royal Caribbean, Adventure of the Seas®, Allure of the Seas®, Anthem of the Seas®,

Brilliance of the Seas®, Enchantment of the Seas®, Explorer of the Seas®, Freedom of the Seas®, Grandeur of the Seas®, Harmony of the SeasSM, Independence of the Seas®, Jewel of the Seas®, Liberty of the Mers®, Majesté des mers®,

Mariner of the Seas®, Navigator of the Seas®, Oasis of the Seas®, Odyssey of the SeasSM,

Ovation of the Seas®, Quantum of the Seas®, Radiance of the Seas®, Rhapsody of the Seas®, Symphony of the Seas®, Serenade of the Seas®, Vision of the Seas®, Voyager of the Seas®, Wonder of les mers

Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, Golf Ahoy!, Latté-tudes,

royalcaribbean en ligne, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass®.

Perfect Day et CocoCay sont des marques déposées de Royal Caribbean.

Le contenu de ces termes et conditions remplace toutes les éditions précédentes. Bien que tous les efforts soient faits pour assurer l'exactitude des termes et conditions au moment de la publication, des erreurs peuvent malheureusement se produire occasionnellement et les informations peuvent avoir changé depuis la date de publication.

WOW est une marque déposée de Royal Caribbean International®

Navires du registre bahamien chez Royal Caribbean® International, nous sommes fiers de la qualité de notre personnel. Nous nous engageons sur une formation continue dont une partie passe parfois par l'enregistrement des appels téléphoniques.

Marques déposées aux États-Unis et dans certains territoires du monde entier.

© 2022 Royal Caribbean International® Tous droits réservés.

Date de version : 15 juin 2022.



