

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL

Pour les résidents européens la combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un ensemble au sens de la directive (UE) 2015/2302 telle qu'adoptée en droit belge. Par conséquent, toutes les réservations bénéficieront de tous les droits de l'UE s'appliquant aux colis en vertu de la législation applicable en vigueur au moment de la réservation. Royal Caribbean Cruises Ltd sera entièrement responsable de la bonne exécution du paquet dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Royal Caribbean Cruises Ltd est tenu de fournir une protection contre l'insolvabilité pour le remboursement des paiements que la compagnie reçoit et, dans la mesure où elle est responsable du transport des passagers, de rapatrier les voyageurs concernés. Le texte complet de cette loi est disponible sur demande.

La vente des voyages proposés dans cette brochure est soumise aux différents articles de cette loi ainsi qu'aux conditions générales de l'armement représenté en Belgique et au Grand-Duché du Luxembourg par Cruise Connection. Les mots « vous » et « votre » comprennent toutes les personnes mentionnées dans la réservation.

Important : Si vous réservez par un agent de voyages (qui agit comme organisateur) ou tour opérateur, les conditions générales de cet organisateur ou tour opérateur sont valables. En tous cas, les conditions de transport de Royal Caribbean International sont en vigueur. Suivant les lois américaines, Royal Caribbean International ne peut accepter des réservations faites par des résidents de Cuba, de l'Iran, de la Corée du Nord, du Soudan et de Syrie.

### 1. RÉSERVER VOTRE CROISIÈRE

#### 1.1 Comment réserver ?

La personne qui effectue la réservation doit être âgée de 21 ans au moins et est responsable pour tous ceux qui voyagent avec lui/ elle. Pour réserver votre croisière, prenez contact avec une agence de voyages reconnue. Celle-ci nous contactera alors pour connaître quelles sont les cabines disponibles pour la croisière et les prestations offertes sur cette croisière que vous aurez sélectionnée. Votre agence de voyages vous demandera le versement d'un acompte par personne à la réservation d'un montant comme mentionné ci-dessous.

<b>Croisière</b>	<b>Acompte</b>
1 - 5 nuits	€ 125 par personne
6 - 8 nuits	€ 250 par personne
9 nuits et plus	€ 450 par personne
Noël et Nouvel An	€ 450 par personne

Vous pouvez également réserver votre prochaine croisière à bord de nos navires. Veuillez contacter le Future Cruise Consultant. Les mêmes conditions générales de vente sont applicables.

#### 1.2 Comment ma croisière sera-t-elle confirmée ?

Quand votre choix de croisière est encore disponible, nous pouvons immédiatement confirmer votre demande à votre agence de voyages. Ensuite nous envoyons une facture/confirmation à votre agence de voyages. Sur cette facture/confirmation est indiqué le montant de l'acompte et/ou du solde encore dû. Dès que vous avez reçu la confirmation, les documents de voyages ou tout autre document concernant votre croisière de la part de votre agence de voyages, nous vous prions de bien vouloir vérifier attentivement les données. En cas d'éventuelles erreurs vous devez immédiatement en informer votre agence de voyages, vu que certaines corrections en/ou modifications ne sont plus possibles à une date plus proche de votre date de départ. Nous regrettons de ne pas pouvoir être tenu responsable pour des éventuelles erreurs si vous avez omis de nous en informer endéans les 10 jours après la réception de la facture/confirmation ou tout autre document ou dans un délai de 5 jours après la réception de vos tickets.

#### 1.3 Quels renseignements dois-je donner et à qui ?

La législation inhérente à la sécurité (par ex. aux U.S.A.) a été modifiée. De ce fait, nous pouvons être contraints de communiquer des données personnelles aux services d'immigration ou d'autres services compétents. Au moment de réserver, ces renseignements devront nous être transmis. Ils incluront vos données personnelles, votre passeport, des adresses en cas d'urgence, etc. Vous serez avisés au moment de réserver de ce que nous avons besoin. Nous vous recommandons de consulter le site [www.royalcaribbean.com](http://www.royalcaribbean.com) et cliquez ensuite sur 'Log In'. Vous aurez la possibilité de donner ces détails par cette voie. Si vous ne disposez pas d'une liaison Internet, vous êtes aimablement priés de consulter votre agent de voyages. Si la procédure envisagée comprenait d'autres exigences, nous vous en informerions immédiatement.

Si les renseignements donnés par vous s'avéraient être incomplets ou erronés, vous risqueriez de ne pas pouvoir monter à bord de votre navire de croisière et/ou de l'avion. Dans ce cas, nous serions dégagés de toute responsabilité et nous ne pourrions pas vous rembourser le prix de votre croisière ou vous payer quelle que compensation que ce soit. De plus, vous seriez amenés à nous rembourser les amendes qui nous seraient imposées par les autorités du fait de ces manquements.

#### **1.4 À quel moment régler le solde du prix ?**

Le solde du prix de votre croisière doit être réglé, au plus tard 60 jours avant la date de votre départ, à moins que vous ne réserviez moins de 60 jours avant la date de votre départ. Dans ce dernier cas, vous devrez régler l'intégralité du montant du prix de votre croisière lors de votre réservation. Si le règlement intégral du prix de votre croisière n'est pas intervenu au plus tard 60 jours avant la date de votre départ, vous serez réputé avoir annulé votre réservation. Dans ce cas, vous devrez régler des frais d'annulation tels que définis ci-après. Pour les croisières de Noël et de Nouvel An le solde doit être réglé au plus tard 90 jours avant la date de départ.

Si vous ne pouvez pas effectuer le processus d'enregistrement en ligne, cela peut être dû à un solde impayé sur votre réservation. Si avez réservé via une agence de voyages, demandez-lui de nous transférer les fonds afin que vous puissiez vous enregistrer.

#### **1.5 Que deviennent les sommes que j'ai payées à mon agent de voyages ?**

Les sommes détenues par un agent de voyages au nom du voyageur nous appartiennent de tout temps. Les documents de voyage seront délivrés simultanément au paiement intégral du prix du voyage entre nos mains.

#### **1.6 Que comprend le prix ?**

Tous les prix figurant dans cette brochure s'entendent par personne, en Euros, sur la base de 2 personnes partageant une même cabine dans la catégorie mentionnée. Les prix croisière comprennent les prestations suivantes : la pension complète, l'hébergement, les animations et activités à bord (certaines de ces activités facultatives sont fournies moyennant un supplément de prix), les taxes portuaires, ainsi que la TVA. Sauf indication contraire, ne sont pas compris dans nos prix : les vols, les excursions, les dépenses personnelles (consommations aux bars, blanchisserie, soins médicaux, soins de beauté, appels téléphoniques, etc.), les repas pris à terre (sauf indication contraire), les coûts de transferts, les primes d'assurances souscrites pour le voyage, les pourboires à bord ou en escale, ainsi que toute autre dépense non expressément incluse dans le prix. Un frais de couverts est demandé pour les restaurants à la carte. L'armateur se réserve le droit de calculer un supplément de carburant ainsi qu'une augmentation des taxes portuaires ou des fluctuations monétaires (voir 1.9).

#### **1.7 Comment bénéficier du meilleur prix ?**

Tous les prix sont entendus en euros et par personne sur la base de 2 personnes partageant la même cabine de la catégorie choisie. Les prix comprennent les taxes, la TVA, le Fonds de Garantie et les taxes portuaires, mais n'incluent pas les pourboires. Nos tarifs peuvent changer tous les jours de sorte que vous puissiez être sûr que nous vous offrons toujours le meilleur prix pour vos vacances au moment de la réservation. Le prix que vous payez dépend d'une combinaison de facteurs tels que la saison de votre croisière, le navire, l'itinéraire, les dates de la croisière, la cabine et la variation de l'offre et de la demande. Les prix « de/à » affichés dans la brochure correspondent aux prix minimum et maximum que vous payerez. Pour trouver le meilleur prix pour votre croisière, consultez le site [www.royalcaribbean.be](http://www.royalcaribbean.be) ou votre agence de voyages habituelle. Tous les itinéraires, dates et tarifs étaient exactes au moment de l'impression de cette brochure, mais ils peuvent changer à tout moment. 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, qui nous contactera pour de plus amples informations. Le prix de votre croisière vous sera indiqué et confirmé au moment de votre réservation.

#### **1.8 Cabines garanties**

La compagnie offre parfois la possibilité de réserver une cabine sur base de garantie. Aucune préférence ne peut être exprimée. Le numéro de cabine sera attribué à un moment ultérieure. Nous déconseillons ces catégories si vous voyagez en famille ou avec des amis dans des autres réservations. Ces cabines sont indiquées comme : cat W (suite), cat X (cabine balcon), cat Y (cabine extérieure), cat Z (cabine intérieure).

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

L'armement vous garantit que lorsque vous avez obtenu la confirmation définitive de votre réservation et que vous avez réglé l'acompte ou le prix de votre croisière, le prix ne sera pas modifié. L'armement se réserve bien le droit

au moment où il estimera adéquat d'augmenter le tarif ou de le diminuer sur les cabines qui ne sont pas encore vendues jusqu'au montant maximum indiqué dans la brochure. Si les autorités locales des ports d'embarquement et d'escale décident d'augmenter les taxes portuaires et autres, l'armement vous portera ces suppléments de taxes en compte. Nous nous réservons le droit d'ajouter une surcharge carburant pour les nouvelles réservations. Le montant de cette surcharge éventuelle est confirmé lors de la réservation.

Si l'augmentation dépasse 8% du coût total de votre séjour (hors frais de modification) et que nous vous en informons par écrit au plus tard 20 jours avant votre séjour, vous avez le droit de choisir une des options suivantes: (a), (b) et (c) comme indiqué dans la section 5.6 ci-dessous.

Nous vous informerons d'une augmentation du coût de votre croisière en envoyant une facture pour le montant de l'augmentation à votre agent de voyages. Vous recevez jusqu'à 14 jours après la date d'émission mentionnée sur cette facture pour informer votre agent de voyages par écrit que vous souhaitez annuler si le montant supplémentaire que vous êtes invité à payer est supérieur à 8% comme expliqué ci-dessus, sinon nous supposons que vous acceptez le changement et nous vous facturerons les frais supplémentaires et spécifierons le délai dans lequel le paiement supplémentaire doit être effectué. Si vous n'informez pas par écrit votre agent de voyages endéans les 14 jours que vous souhaitez annuler, nous avons le droit de supposer que vous êtes prêt à payer le montant supplémentaire. Le montant supplémentaire doit être payé avec le solde du coût de la croisière ou dans les 14 jours à compter de la date d'émission indiquée sur le supplément, selon la première éventualité. Nous garantissons que ce sont les seules conditions dans lesquelles nos prix seront augmentés après confirmation et que nous ne vous facturerons en aucun cas un supplément dans les 30 jours avant le départ.

### **1.10 Si j'annule ma réservation, suis-je remboursé et dans quelles conditions ?**

Si vous-même ou toute personne voyageant avec vous, souhaitez annuler votre réservation, vous devrez immédiatement en informer votre agence de voyages par écrit. Votre annulation comptera à partir du jour de la réception par Cruise Connection de la demande écrite faite par votre agent de voyages. Les dossiers réservés à bord ou réservés comme 'Next Cruise Program' sont sujet aux frais d'annulation mentionnés ci-dessous. A tout moment, les frais de dossier de 75 € sont appliqués par dossier.

En outre, vous devrez alors acquitter les frais d'annulation suivants par personne :

<b>Durée</b>	<b>Nombre de jours avant le départ</b>	<b>Frais</b>
<b>3 - 5 nuits</b>	90 jours et plus	frais de dossier*
	Entre 89 et 60 jours	25 €*
	Entre 59 et 30 jours	80 € *
	Entre 29 et 8 jours	50% du prix***
	7 jours ou moins	100% du prix
<b>6 nuits et plus</b>	90 jours et plus	frais de dossier*
	Entre 89 et 60 jours	50 €*
	Entre 59 et 45 jours	l'acompte**
	Entre 44 et 30 jours	25% du prix***
	Entre 29 et 8 jours	50% du prix***
7 jours ou moins	100% du prix	
<b>Cruise Tours</b>	75 jours et plus	frais de dossier*
	Entre 74 et 57 jours	l'acompte**
	Entre 56 et 29 jours	50% du prix***
	Entre 28 et 15 jours	75% du prix***
	14 jours ou moins	100% du prix

Certains tarifs annoncés peuvent être offerts sur une base non remboursable. Cela signifie que, indépendamment du moment où vous annulez la réservation, les frais d'annulation minimum seront toujours la perte de l'acompte par personne. D'autres conditions peuvent également s'appliquer à ces réservations, y compris, mais sans s'y limiter, l'application des frais de modification. La documentation marketing indiquera où une réservation est soumise à un acompte non remboursable.

Remarque : pour les départs de Noël et Nouvel An, il y a des conditions différentes. Consultez-nous.

\*À tout moment, les frais de dossier de 75 € sont appliqués par dossier.

\*\*Comme décrit dans l'article 1.1.

\*\*\*Les frais d'annulation ne peuvent jamais être inférieure à l'acompte décrit dans l'article 1.1. Un éventuel remboursement se fera dans les deux semaines après l'annulation de votre réservation.

### **1.11 Peut-on modifier ou céder sa réservation ?**

En fonction des cabines disponibles, oui, vous pourrez modifier votre réservation jusqu'au maximum 89 jours avant la date de votre départ. Des frais de dossier de 75 € par dossier seront facturés. Si vous présentez une demande de modifications dans les 89 jours précédant la date de départ celle-ci sera considérée comme étant une annulation de votre réservation initiale et des frais d'annulation tels que définis ci-dessus seront dus. La modification sera alors traitée comme une nouvelle réservation. Si vous-même, ou toute personne voyageant avec vous, êtes dans l'impossibilité de participer à la croisière que vous avez réservée, vous, ou la personne concernée, pourrez céder votre réservation à une autre personne (suggérée par vous) sous réserve que vous en informiez votre agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 14 jours avant la date de départ. La cession interviendra moyennant des frais de dossier de 75 € par dossier. La personne initialement inscrite à la croisière et la personne partant effectivement (le cédent et le cessionnaire) devront s'assurer que les frais de dossier, ainsi que toutes sommes restant dues au titre de la croisière, sont réglés dans les délais requis. Elles seront solidairement responsables du paiement de toutes sommes dues au titre de la croisière ainsi que de tous frais occasionnés (voir 1.10) par la cession de la réservation.

### **1.12 Ai-je besoin d'une assurance voyage ?**

Oui. Vous pourriez souscrire une assurance voyage personnelle avant votre départ couvrant les frais d'annulation, de bagages, de soins médicaux et votre responsabilité civile. Assurez-vous d'avoir lu la police que vous aurez choisie avant votre départ et emportez-la avec vous. Il est de votre responsabilité de vérifier que l'assurance et l'assistance que vous souscrivez sont adaptées à vos besoins spécifiques et, si nécessaires, de souscrire toute assurance ou assistance complémentaire. Notre responsabilité ne saurait en aucun cas être engagée du fait que vous n'auriez pas souscrit une assurance ou assistance adéquate. Votre agence de voyages ou votre courtier en assurances peut vous assister avec ceci.

### **1.13 Que faire si je ne peux pas voyager ?**

Les résidents de l'UE qui ont effectué une réservation après le 1er juillet 2018 et souhaitent la transférer à une autre partie doivent nous en informer au moins 7 jours avant la date de départ. Si des coûts supplémentaires découlent de ces changements, par ex. les frais d'annulation pour les vols et les frais de changement de réservation, les coûts administratifs ou autres frais ou coûts découlant de ce transfert, le passager d'origine et l'autre partie sont conjointement responsables du paiement de ces frais ou coûts.

## **2. AVANT MON DÉPART**

### **2.1 Qu'en est-il de mes biens précieux et mes objets de valeur ?**

Assurez-vous que vos biens précieux et vos objets de valeur (gsm, médicaments, bijoux, objets fragiles, documents de voyage, caméras, vidéos, ordinateurs, etc.) sont emballés dans des bagages à main et non dans vos valises et qu'ils ne sont pas laissés en cabine ou dans un autre endroit à bord sans protection. Une attention toute particulière doit être portée à ces biens et objets. Pour plus de sûreté à bord, nous vous recommandons de les déposer au bureau du commissaire du bord ou, si vous en avez un dans votre cabine, dans le mini coffre-fort prévu à cet effet. Il vous est également vivement recommandé de souscrire une assurance appropriée. Pour la perte ou l'endommagement de vos biens déposés au bureau du commissaire de bord, l'armement vous dédommagera en fonction des conditions de la Convention d'Athènes.

Afin que nous puissions vous assister au mieux de nos possibilités, vous devez nous prévenir de tout problème dès que possible. Si vous vous apercevez d'une perte, d'un retard ou d'un dommage lorsque vous êtes à bord, reportez le problème immédiatement au Bureau d'informations. Les délais de notification de toute perte, retard ou dommage s'entendent comme suit :

Tout dommage ou retard apparent doit nous être notifié ainsi qu'au prestataire concerné (s'il ne s'agit pas de nous), avant ou au plus tard au moment du départ du navire, ou pour tout autre service, au moment même ou à la fin de la prestation de ces services. Toute perte, tout dommage ou retard non apparent devra nous être notifié ainsi qu'au prestataire des services concernés (s'il ne s'agit pas de nous) dans les 15 jours suivant le départ du navire, ou la fin du service en question.

Dans tous les cas, vous devrez nous fournir les justificatifs de paiement reçus de toute compagnie aérienne et/ ou prestataire en relation avec votre réclamation. Vous devrez également nous fournir des informations sur toute

couverture d'assurance que vous possédez. Dans certains cas, nous nous réservons le droit de vous demander de réduire le montant 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 (et dans aucun pays où le navire fera escale) aucun objet ou produits dangereux, illégal ou interdit, tels qu'armes à feu, couteaux, explosifs ou autres substances inflammables, drogue, etc., et aucun animal. En outre, nous nous réservons le droit de vous interdire d'emporter tous autres objets que nous jugerons inadéquats. Un passager possédant 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 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. Veuillez-vous assurer que vous n'avez pas de ciseaux, rasoirs, etc. dans vos bagages à main.

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

La quantité maximale de bagages que les passagers peuvent emporter sur nos navires est de 90 kg par passager, toutefois, la compagnie aérienne impose également une quantité de bagages, généralement inférieure à celle de la croisière, que vous devez également respecter. Il existe également des restrictions sur la quantité, la dimension et le poids des bagages à emporter sur un vol, surtout lorsque nous utilisons des services non programmés. Nous vous conseillons vivement de contacter directement votre compagnie pour confirmer la quantité de bagages autorisée, car elle peut varier en fonction de la compagnie aérienne et tout excédent pourra être facturé par la compagnie aérienne. Dans certains cas, la quantité de bagages autorisée peut être limitée à 15 kg. Les quantités de bagages peuvent varier en fonction de la compagnie aérienne et tout excédent pourra être facturé par la compagnie aérienne.

## **2.4 Passeports, visas et vaccinations**

Votre agence de voyages peut vous informer des documents que vous devrez fournir (passeports, visas) pour effectuer votre croisière et franchir les frontières en toute légalité. Il est cependant de votre responsabilité de vérifier que vous serez en règle avec les autorités de chacun des pays où vous devez faire escale et de veiller à faire établir les visas et tous autres documents nécessaires. Pensez donc systématiquement à consulter soit votre agence de voyages soit les consulats concernés. En ce qui concerne les vaccinations, là encore, nous vous recommandons de vérifier toute réglementation éventuelle auprès soit de votre agence de voyages soit des services de santé compétents. Nous ne pourrions en aucun cas être tenus responsables dans l'hypothèse où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement à défaut de détention par vous des documents nécessaires. Veuillez-vous assurer que votre passeport international est encore valable au moins 6 mois après votre voyage de retour. Les données figurant sur votre passeport et celles figurant sur vos documents de voyage doivent être identiques. Des disparités peuvent vous empêcher de monter à bord. Nous ne sommes pas responsables de la présentation de documents non valides et des frais subséquents. Certaines autorités portuaires peuvent exiger une identification appuyée par une photo. Nous vous conseillons d'avoir sur vous en permanence une photocopie de votre passeport. Pour la Russie : si vous réservez une excursion organisée par Royal Caribbean, vous n'avez pas besoin de visa pour cette excursion. Si vous désirez quitter le navire et circuler de votre propre initiative, vous avez besoin d'un visa et devez faire le nécessaire auprès de l'Ambassade ou du Consulat de Russie de votre ressort.

## **Voyager à Cuba**

Les voyageurs qui visitent Cuba à bord des navires qui partent des États-Unis doivent répondre aux mêmes exigences de visa que les citoyens américains, quelle que soit leur nationalité et doivent détenir un passeport valide pour encore au moins six mois. Les hôtes doivent signer un affidavit de Royal Caribbean confirmant que leur visite est conforme aux conditions requises pour le visa de visiteur cubain. Les passagers reçoivent un visa lors de l'embarquement. Le document coûte 75 USD et sera facturé le premier jour de la croisière sur la carte SetSail. Le programme d'excursions de Royal Caribbean à Cuba est conforme aux exigences pour obtenir la carte touristique. Veuillez noter que les porteurs d'un passeport de certains pays (en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie) doivent en plus avoir un visa A1. Pour de plus amples renseignements sur les exigences de visa pour visiter Cuba, nous vous recommandons de contacter l'ambassade de Cuba ([www.cubadiplomatica.cu](http://www.cubadiplomatica.cu)), votre agent de voyages ou l'armateur si votre croisière a été réservé directement par Royal Caribbean.

Il est de l'unique responsabilité du passager d'être en possession de tous les documents de voyage nécessaires et de les présenter pour contrôle aux autorités compétentes ou le personnel de l'armateur. Les documents valides, y compris passeport, visa, certificat de vaccination et preuve de la relation familiale sont nécessaires à

l'embarquement et aux ports de transit que le navire visite. Les passagers qui ne sont pas en possession des documents nécessaires, peuvent se voir refuser l'embarquement de leur vol ou navire ou l'entrée dans un pays de transit. Ils peuvent en plus s'exposer à une amende. Royal Caribbean ne remboursera pas le prix de la croisière aux passagers qui ne sont pas en possession des documents nécessaires.

Nous insistons sur le fait que le nom (y compris les initiales) qui figure dans le passeport soit identique au nom sur les documents de voyage pour la croisière. Si ces documents ne correspondent pas, les autorités peuvent vous refuser l'embarquement pour le vol ou la croisière. Nous regrettons que nous ne pouvons accepter aucune responsabilité si, pour quelque raison, vous rencontrez des difficultés ou un refus sur un vol/une destination ainsi que les frais supplémentaires parce que vous n'êtes pas en possession du passeport ou visa nécessaire. Certaines autorités portuaires peuvent également vous demander de présenter une pièce d'identité lorsque vous allez à terre. Nous encourageons nos passagers fermement d'être également en possession d'une photocopie du passeport. Il est conseillé d'emmener la photocopie dans chaque port de transit afin d'éviter le risque de vol de leur passeport.

Important : ces consignes ont pour seul but de vous aider et peuvent changer à tout moment. Nous vous conseillons de prendre contact avec votre agent de voyages pour les conseils aux voyageurs les plus récents.

### **3. TRANSFERT DE L'AÉROPORT VERS LE PORT**

#### **3.1 Que faire si mon vol est retardé ?**

Malheureusement, les vols sont parfois retardés. Dans ce cas, la compagnie aérienne peut vous proposer des rafraîchissements et, si nécessaire, un hébergement en fonction de la durée du retard prévu, du moment de la journée et de l'aéroport. Malheureusement, nous ne pouvons en général vous porter assistance en cas de retard de votre vol. Vous restez toujours responsable si vous ratez le départ du navire.

#### **3.2. Enregistrement (check-in)**

Si vous avez été enregistré « on-line », veuillez amener au Cruise Terminal votre SeaPass® et les documents d'identification corrects. Si vous n'avez pas été enregistré « on-line », veuillez amener au Cruise Terminal les formulaires d'information (Guest Information Forms), les formulaires de Charge Account et Cruise Ticket dûment remplis. Nos assistants vous aideront au moment de l'enregistrement. Si vous voulez enregistrer online, visitez le site [www.royalcaribbean.com](http://www.royalcaribbean.com). Vous cliquez sur « Already Booked » et ensuite sur « Online Check-in ».

### **4. À BORD DU NAVIRE**

#### **4.1 Informations concernant les repas**

Vous avez le choix entre plusieurs places pour les dîners dans le restaurant principal.

Indiquez votre préférence au moment de votre réservation. Une réservation prise sous condition de l'attribution, avant le départ, du service et de la table que vous préférez, ne pourra être acceptée. Si vous annulez votre réservation parce que le service ou la table que vous préférez n'est pas disponible (qu'ils aient été choisis ou non au moment de la réservation), nos conditions d'annulation seront appliquées. Les demandes de place ne peuvent pas être garanties. Votre numéro de table sera confirmé dans votre cabine au début de la croisière. Veuillez noter que les horaires des repas peuvent varier les jours où le navire est à quai en raison des excursions.

Royal Caribbean propose 24 heures sur 24 un menu de service d'étage. Le petit déjeuner continental est inclus dans le prix de la croisière. Pour les autres commandes l'armateur facturera des frais de service de 7,95 USD par livraison. Les hôtes dans les suites peuvent profiter d'un menu complet dans leur suite pour chaque repas. Ce service est gratuit pour les Grand Suites et suites supérieures. Pour les autres suites, un frais de service de 7,95 USD sera facturé. Un service de 18% sera automatiquement ajouté à votre compte de bord.

Tous les restaurants de spécialités appliquent un droit de réservation. Vous pouvez réserver ces restaurants sur notre site web [www.royalcaribbean.com](http://www.royalcaribbean.com) ou à bord du navire. My Time Dining (option permettant de choisir l'heure du dîner) est offert sur toute notre flotte, offrant ainsi des horaires plus flexibles aux passagers pour le dîner. Ils peuvent décider de leur horaire du dîner entre 18h et 21h30 chaque soir (comme dans un restaurant normal). Il est dès lors conseillé de réserver. Les réservations se font en fonction de la disponibilité. La réservation peut s'effectuer à bord ou avant le départ de la croisière sur notre site internet. Les pourboires sont obligatoirement payés à l'avance lorsque vous sélectionnez l'option My Time Dining.

Par ailleurs, My Family Time Dining (option permettant aux familles de choisir l'heure des repas) est disponible pour le premier service à bord de certaines croisières. Cette option offre un service expéditif aux enfants lors du premier dîner et ils sont ensuite conduits à l'Adventure Ocean. Elle n'est disponible que pour les passagers avec des enfants âgés de 3 à 11 ans à la date d'embarquement pour la croisière. Les pourboires ne sont pas obligatoires pour My

Family Time Dining. Si vous souhaitez réserver une de ces options, veuillez contacter votre agence de voyages ou notre service de réservation si vous avez réservé votre croisière directement par nous.

#### **4.2 Dans quelles conditions peut-on faire des demandes de régime alimentaire ?**

Si vous avez des demandes spécifiques de régime alimentaire, notamment si vous êtes végétarien, diabétique, si vous devez suivre un régime sans sel, sans lactose, sans graisse ou casher, informez en avance votre agence de voyages par écrit au moins 90 jours avant le départ en fournissant le plus de détails possibles sur vos besoins. Nous ferons notre possible pour satisfaire toutes les demandes, dans la mesure du raisonnable, mais ne pouvons le garantir. Veuillez tenir compte du fait que l'offre et le choix de ces régimes alimentaire peuvent être différent des menus standards. Ces menus spécifiques sont uniquement disponible dans le restaurant principal. Nous ne pouvons pas garantir les demandes spécifiques de régime alimentaire dans les autres restaurants. La nourriture de bébé peut être achetée avant le départ et sera livrée à bord. Nous vous conseillons de prendre contact avec le maître d' lors de votre embarquement pour reconfirmer votre demande.

#### **4.3 Toutes mes demandes spécifiques peuvent-elles être satisfaites ?**

Malheureusement, non. Si vous avez des demandes particulières, communiquez-les par écrit à votre agence de voyages au moment de votre réservation. Si l'une de ces demandes concerne l'un quelconque des services fournis par l'un de nos prestataires extérieurs, nous la lui transmettrons. Bien que nous-mêmes et nos prestataires fassions tout notre possible pour répondre à ces demandes (dans la mesure où elles sont raisonnables), nous ne pouvons toutefois pas garantir que nous serons en mesure de vous satisfaire. Le non-respect d'une demande particulière ne pourra en aucun cas engager notre responsabilité. En outre, si une demande de ce type ne peut être satisfaite que moyennant un coût supplémentaire, celui-ci vous sera facturé avant votre départ ou devra être réglé sur place. À défaut d'un accord écrit de notre part à la date de la réservation, une réservation à laquelle vous poseriez comme condition la satisfaction d'une demande particulière, ne sera pas acceptée. De telles réservations seront traitées comme des réservations « normales » et soumises aux remarques ci-dessus sur les demandes particulières.

#### **4.4 Les pourboires et la TVA**

Sur tous nos navires, c'est l'habitude d'offrir des pourboires aux membres du personnel qui vous ont donné un bon service et une attention personnelle. Un total quotidien approximatif de 13,50 € par adulte et par enfant par jour de croisière (16,50 € si vous avez réservé une Suite), couvrira la cabine et le service du restaurant. Nous offrons également l'option de prépayer les pourboires lors de la réservation. Si vous voulez décliner ce service, vous devez faire ainsi au moment de la réservation et les gratifications seront ajoutées automatiquement sur votre compte SeaPass®. Contactez les Guest Services si vous voulez modifier ou éliminer le montant. De plus, un service de 18% est automatiquement ajouté à votre compte SeaPass® pour chaque dépense dans les bars, les mini-bars et le centre de bien-être.

N'oubliez pas que certaines de nos croisières ne font escale que dans des ports de l'UE. Pour ces départs, nous sommes contraints de prendre en compte la TVA pour certains biens et services, selon la réglementation en matière de TVA en vigueur dans le pays de départ de la croisière.

La TVA sur les biens et les services sera perçue dans le point de vente et versée au pays en question. Les ressortissants non-européens peuvent, sous certaines conditions, récupérer la TVA lorsqu'ils quittent l'UE, en principe dans leur aéroport de départ.

#### **4.5 Fumer à bord**

Il n'est pas permis de fumer dans les cabines ni sur les balcons privés. Pour le confort des autres passagers, fumer est interdit dans la plupart des zones publiques. Il n'est permis de fumer que dans les endroits assignés et à l'extérieur, sur le bâbord du navire (veuillez contacter le service des passagers pour plus de détails). Il est interdit de fumer dans les restaurants, le théâtre, le hall, les couloirs, les ascenseurs.

#### **4.6 Quoi faire la dernière soirée ?**

Vous organisez vos bagages et placez-les dans le couloir. Votre steward vous donnera des labels pour tous vos bagages. Mettez des choses importantes et de valeur dans votre bagage à main. C'est votre responsabilité de prendre tous vos bagages en débarquant. Si vous oubliez quelque chose, nous essayons de le retrouver. Si ceci n'est pas possible, nous pourrions pas prendre la responsabilité. Vous devrez contacter alors votre assureur. Bagages abandonnés peuvent être détruits.

#### **4.7 Des croisières culturelles enrichissantes**

Une croisière culturelle enrichissante est un départ sur lequel au moins 75 pour cent des passagers viennent d'un pays ou d'une même région. La première langue de ces passagers ne sera dans certains cas pas l'anglais. Néanmoins, l'anglais reste toujours une des langues de base de notre équipage. Notre personnel continuera à vous assister tout au long du navire en anglais.

Les croisières culturelles enrichissantes ont lieu dans certaines régions et sont donc une formule de vacances populaire pour les habitants de ces pays. L'origine des passagers et des membres d'équipage sera à ce moment-là aussi principalement de ces régions. Par conséquent, leur langue sera à bord le plus répandue.

En plus, de nombreux services et produits à bord seront adaptés au marché cible. Les activités et les événements, le choix des boissons et des plats, les produits proposés dans les boutiques et les divertissements à bord refléteront la culture de la région. Les passagers internationaux pourront néanmoins encore profiter du service Gold Anchor primé de Royal Caribbean, le confort et les facilités habituelles. En même temps ils seront immergés dans une culture et langue différente, ce qui en fait une croisière unique.

#### **4.8 Des croisières consécutives**

Des croisières consécutives sont plusieurs croisières qui forment un tout. Par exemple, une croisière dans les Caraïbes occidentales, immédiatement suivie d'une croisière dans les Caraïbes orientales. Prenez note que certains programmes, les menus et les spectacles peuvent être répétées. Notez également que l'équipage du navire entre deux départs doit se préparer à la prochaine croisière. Cela signifie qu'à bord du navire certains services seront peut-être (temporairement) indisponibles. Les clients qui naviguent sur des croisières consécutives devront débarquer entre les deux croisières pour se mettre en règle avec les douanes et les services d'immigration. Ces passagers doivent à nouveau enregistrer leur carte SeaPass® dans le terminal avant le départ de la croisière. Si les hôtes hébergent dans la même cabine, ils peuvent laisser les bagages dans la cabine. S'ils ont réservé une cabine différente pour chaque départ, ils doivent faire leurs valises. Le navire prendra les bagages en charge jusqu'à la cabine pour la prochaine croisière sera prête.

Comme nos navires ne battent pas le pavillon des États-Unis, nous ne pouvons, selon la loi Américaine, pas accepter des voyages consécutifs dont la première croisière commence dans un port américain et la deuxième croisière se termine dans un autre port américain, à moins que le navire a visité des ports étrangers pendant le voyage. Si vous voulez réserver deux itinéraires consécutifs qui commencent et se terminent dans différents ports aux États-Unis, prenez contact avec votre agent de voyages ou notre service de réservations avant de procéder à la réservation. Si nous déterminons qu'une réservation a été faite en violation de ces exigences, nous nous réservons le droit d'annuler cette réservation, et nous vous rembourserons le montant payé.

#### **4.9 Assistance**

Si vous avez besoin d'aide pendant votre voyage en ce qui concerne les problèmes de santé, les autorités locales ou l'assistance consulaire, veuillez contacter le numéro de téléphone + 1 305 341 0205. Les opérateurs téléphoniques ne parlent que l'anglais et l'espagnol et les frais téléphoniques seront facturés. Vous pouvez bien sûr toujours visiter le Guest Relations Desk ou le centre médical à bord du navire.

### **5. CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES**

#### **5.1 Voyager en groupe**

Les conditions générales applicables aux passagers voyageant en groupe (réservations prises simultanément par 16 personnes voyageant ensemble sur la même croisière) diffèrent des conditions générales applicables aux passagers voyageant individuellement. Consultez votre agence de voyages ou nous-mêmes directement afin de connaître les modalités de règlement de l'acompte et du solde, les conditions d'annulation, ainsi que pour toutes autres informations.

#### **5.2 Enfants et limite d'âge**

Personnes de moins de vingt et un (21) ans. Toute personne de moins de vingt et un (21) ans (« mineur ») ne peut voyager à bord d'une croisière ou avoir sa cabine personnelle si elle n'est pas accompagnée d'un parent ou tuteur ou d'une personne autorisée âgée de plus de vingt et un (21) ans sur une croisière au départ des États-Unis et du Canada. Aucun passager de moins de vingt et un (21) ans ne peut réserver une cabine s'il n'est pas accompagné d'un adulte de vingt et un (21) ans ou plus, exception faite des mineurs voyageant avec leurs parents ou tuteurs légaux dans des cabines voisines. Tout mineur ne voyageant pas avec au moins l'un de ses parents/tuteur légal ne sera autorisé à embarquer et à entreprendre le voyage que s'il est accompagné d'une ou plusieurs personnes de plus de vingt et un (21) ans. Personnes de moins de dix-huit (18) ans. Toute personne de moins de dix-huit (18) ans



(« mineur ») ne peut voyager à bord d'une croisière ou avoir sa cabine personnelle si elle n'est pas accompagnée d'un parent ou tuteur ou d'une personne autorisée âgée de plus de dix-huit (18) ans sur une croisière au départ de l'Europe, l'Asie, l'Amérique du sud et l'Australie/La Nouvelle Zélande. Aucun passager de moins de dix-huit (18) ans ne peut réserver une cabine s'il n'est pas accompagné d'un adulte de dix-huit (18) ans ou plus, exception faite des mineurs voyageant avec leurs parents ou tuteurs légaux dans des cabines voisines. Tout mineur ne voyageant pas avec au moins l'un de ses parents/tuteur légal ne sera autorisé à embarquer et à entreprendre le voyage que s'il est accompagné d'une ou plusieurs personne(s) de plus de dix-huit (18) ans.

Pour les mineurs âgés de 17 ans ou moins au début de la croisière, une autorisation écrite d'un parent ou tuteur légal doit être fournie. Pour les mineurs âgés de 18, 19 ou 20 ans au début de la croisière, aucune autorisation n'est requise. Les adultes qui ne sont pas parents ou tuteurs légaux de l'enfant avec lequel ils voyagent doivent présenter le passeport valide de l'enfant et un visa applicable, ainsi que l'original d'une lettre légale ou notariée signée de l'un des parents/tuteurs légaux de l'enfant. Consultez-nous pour de plus amples informations.

La lettre doit autoriser la personne adulte à amener le(s) mineur(s) sur la croisière, à le superviser, à signer des exemptions sportives et autoriser tout traitement médical devant être administré immédiatement à l'enfant selon l'avis du médecin traitant. Une lettre peut être déposée légalement ou notariée par un avocat, notaire ou une autorité légale en exercice pour la prestation de serment moyennant des frais. Si aucune autorisation n'est présentée, le mineur peut se voir refuser le droit à l'embarquement. Nous ne pourrions être tenus responsables des frais, dépenses ou pertes subis par le mineur concerné, la/les personne(s) payant sa croisière (ou le mineur en personne), ou par toute personne voyageant avec le mineur qui décide de ne pas poursuivre la croisière à cause de la non-présentation d'une lettre d'autorisation tel qu'indiqué ci-dessus. Aucune compensation, remboursement de la croisière ou des frais faisant suite à ce refus d'embarquer ne sera délivré au mineur ou à toute personne l'accompagnant ainsi qu'à la personne qui a payé pour la croisière du mineur. Sachez que le(s) parent(s) ou tuteur(s) légal(aux) voyageant avec un enfant ayant un nom différent de celui de son/ses parent(s) ou tuteur(s) légal(aux) devra fournir une preuve officielle comme l'acte de naissance/les papiers de divorce, etc. pour prouver qu'ils sont bien le(s) parent(s) ou tuteur(s) légal(aux) de l'enfant concerné.

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). Il existe certaines zones du navire comportant des limitations d'âge. Les personnes utilisant le Vitality<sup>SM</sup> Spa doivent être âgées de plus de 18 ans. Des informations complètes sur les zones du navire comportant des limitations d'âge sont contenues dans le journal de bord quotidien ou auprès du Bureau d'informations.

L'âge minimum d'un enfant pour effectuer une croisière est de six (6) mois sauf pour : la Transatlantique, Transpacifique, Hawaï, Australie, les croisières en Amérique du Sud et tout autre voyage avec au moins trois journées consécutives en mer où l'âge minimum est de douze (12) mois. La santé et la sécurité de nos passagers sont notre priorité. Par conséquent, au vu des restrictions liées aux installations, à l'équipement et au personnel médicaux à bord, la compagnie n'accepte ni dérogation ni demande d'exception à cette réglementation.

### **5.3 Alcool**

Nous ne vendrons, ni servirons, de boissons alcoolisées à toute personne de moins de 21 ans sur les croisières au départ des Etats-Unis et du Canada. Cependant, sur les croisières au départ des pays d'Europe, d'Amérique du Sud, d'Asie et d'Australie/Nouvelle-Zélande où l'âge légal de consommation d'alcool est réduit à 18 ans. L'âge d'un individu au jour du départ en croisière détermine son statut pendant toute la croisière.

Les passagers peuvent emporter deux bouteilles (75cl) de vin ou de champagne à bord pour consommation dans leur cabine. Un droit de bouchon sera demandé pour toute consommation dans un endroit public. Veuillez noter qu'aucune autre boisson alcoolisée ne peut être embarquée sur le navire pour une consommation personnelle. Les alcools achetés aux escales ou dans les magasins se trouvant à bord seront stockés à bord du navire et livrés au passager dans leur cabine le dernier jour de la croisière. Les agents de sécurité peuvent inspecter les récipients (bouteilles d'eau, de soda, dentifrice, bagage, etc.) et disposeront de conteneurs pour l'alcool. La politique de croisière de la Royal Caribbean peut être appliquée, jusque pendant le débarquement, si un passager viole la réglementation sur l'alcool. Les boissons alcoolisées ne seront pas remises aux passagers de moins de 21 ans.

Si un passager atteint un âge susceptible de modifier le respect de la réglementation sur l'alcool, il peut se rendre au Bureau d'informations et sur présentation de son passeport comme preuve de son âge, son dossier est mis à jour afin de lui permettre d'acheter et de consommer de l'alcool tant que les autres réglementations sur l'alcool sont respectées.

Les passagers qui violent la réglementation sur l'alcool (surconsommation, alcool donné aux mineurs, affichant un comportement irresponsable ou tentant de cacher des boissons alcoolisées aux points de sécurité et/ou de contrôle

des bagages ou à tout moment), peuvent être débarqués ou interdits de monter à bord à leur détriment, conformément à nos politiques de croisière.

Royal Caribbean se réserve le droit de révoquer ou de restreindre les privilèges de boisson de tout passager, quel que soit son âge. Les restrictions d'âge réglementaires applicables s'appliquent lorsque le navire est dans le port et jusqu'à son entrée dans des eaux internationales.

Veuillez noter que certains pays imposent des restrictions sur la vente de certains articles ou l'ouverture des boutiques détaxées sur certaines croisières. Selon l'itinéraire une TVA locale peut être levée.

#### **5.4 Contre-indications médicales**

Vous devez vous assurer que vous êtes médicalement et physiquement apte à voyager et que vous ne mettez pas vous-même ou les autres en danger. Lors de la réservation (ou dès que possible si la situation se présentait postérieurement à celle-ci), vous devrez informer votre agence de voyages par écrit de tout état physique ou de toute maladie nécessitant un traitement ou un suivi médical spécifique au cours de votre croisière ou pouvant avoir une incidence sur le déroulement de votre voyage de quelque façon que ce soit (notamment pour l'utilisation de l'un quelconque des services fournis ou des installations). Fournissez le plus de renseignements possibles. Certains de nos navires disposent de cabines conçues pour des passagers présentant un handicap physique. La compagnie pourrait vous demander de remplir un formulaire. Si vous ne vous qualifiez pas, l'armateur peut vous déplacer dans une cabine normale. Les passagers utilisant un fauteuil roulant doivent fournir leur propre fauteuil pliant et peuvent se voir empêcher l'accès

à certaines parties du navire. Si vous voudriez apporter un fauteuil roulant motorisé à bord vous devez prendre contact avec votre agence de voyages au moment de la réservation pour fournir les dimensions comme la limitation de taille peut s'appliquer et nous ne pouvons pas être capables d'accommoder cette demande.

Dans certains cas, notamment en cas d'usage d'embarcations, il se peut que les passagers en fauteuil roulant ne puissent accéder aux ports d'escale. Sur certaines excursions peuvent être adaptées pour accueillir des passagers à mobilité réduite. Veuillez nous contacter pour connaître les suppléments éventuels (selon les dimensions, poids et type de batterie du fauteuil roulant ou scooter).

Les passagers présentant un handicap physique ou mental doivent être autonomes ou voyager en compagnie d'une personne pouvant leur fournir toute assistance nécessaire. Bien que cela soit toujours à regret, nous nous réservons le droit de refuser un passager qui ne peut raisonnablement être considéré comme étant apte physiquement ou mentalement à voyager ou qui aurait besoin de soins qu'un accompagnateur ou nous-mêmes ne sommes pas en mesure de lui fournir. (Voir réglementation EU 1177/201). Informez en avance votre agence de voyages par écrit au moins 90 jours avant le départ en fournissant le plus de détails possibles sur vos besoins. Nous ferons notre possible pour satisfaire toutes les demandes, dans la mesure du raisonnable, mais ne pouvons le garantir.

#### **5.5 Grossesses**

L'armement regrette de ne pouvoir accepter les passagères qui entament leur 24<sup>ième</sup> semaine de grossesse au début ou durant la croisière. Si, à la date de votre départ, vous êtes enceinte, vous devez fournir, au moins 30 jours avant votre départ, un certificat de votre médecin confirmant le nombre de semaines que vous êtes enceinte et que vous êtes en état de voyager. Vu les restrictions des services médicaux, l'armement ne peut pas accepter des exceptions sur ces réglementations.

#### **5.6 Excursions**

Les descriptions mentionnées dans la brochure se réfèrent à des excursions et des activités qui ont lieu autour du port et dans les environs. Ces activités et/ou excursions sont proposées par des fournisseurs locaux, tout à fait indépendants de l'armateur. C'est pourquoi l'armement n'accepte aucune responsabilité pour ces activités et excursions. Les excursions peuvent être réservées et payées jusque 11 jours avant le départ via [www.royalcaribbean.com](http://www.royalcaribbean.com). Par ailleurs, vous pouvez également organiser vos excursions individuelles aux ports d'escale par vos propres moyens.

#### **5.7 Modifications d'itinéraires et d'horaires**

Nous ne pouvons malheureusement pas garantir que le navire fera escale à chacun des ports prévus ou suivra l'itinéraire prescrit. Certaines circonstances extérieures (grèves, conditions météorologiques, émeutes, des cas d'urgence médicaux, fournissant l'aide à d'autres navires et l'incapacité de bateau pour fonctionner à sa vitesse normale en raison des problèmes mécaniques ou techniques inattendus etc.) peuvent obliger le Commandant, pour assurer la sécurité des passagers, à supprimer ou écourter une escale, à faire des escales supplémentaires et plus généralement à apporter des modifications à l'itinéraire prévu ou encore à changer de navire ou de port (voir 5.15).

Nous ne saurions être tenus pour responsables envers les passagers de ce fait ou pour tout manquement au respect des horaires d'arrivée ou de départ indiqués dans la brochure et ce quelle que soit l'escale. Normalement, toutes modifications d'itinéraires visent à protéger les intérêts et la sécurité de nos passagers.

### **5.8 Peut-on modifier ou annuler ma croisière ou ma réservation ?**

Avant réservation, toute modification substantielle dans l'organisation des croisières, telle que mentionnée dans la brochure, et toute modification substantielle de prix, vous sera applicable. Vous serez informé de ces modifications, qui demeurent exceptionnelles, par votre agence de voyages au moment de votre réservation. En cas de modification(s) substantielle(s) apportée(s) à l'organisation de votre croisière, après réservation, nous le notifierons le plus rapidement possible à votre agence de voyages qui se chargera de vous informer immédiatement de la ou des modification(s) substantielle(s) ou de l'annulation. Vous pourrez alors : être d'accord avec la ou les modification(s) substantielle(s) ; soit accepter la croisière de substitution qui vous sera proposée. Dans ce cas, vous payez le supplément demandé ou l'excédent vous sera remboursé ; soit annuler votre réservation. Dans ce cas, l'intégralité des sommes que vous aurez versées au titre de la croisière vous sera remboursée.

Aucune indemnité ne vous sera due cependant en cas d'annulation résultant de circonstances imprévisibles, indépendantes de notre volonté et dont nous n'aurions pu éviter les conséquences, même avec la plus grande prévoyance (cas de force majeure). Il en est de même lorsque la croisière doit être annulée en raison d'un nombre insuffisant de réservations. Dans ce dernier cas, vous serez informé de l'annulation au moins 4 semaines avant votre départ. Veuillez noter que notre responsabilité sera dans tous les cas limitée à l'option qui pourra vous être offerte d'accepter une croisière de substitution ou d'accepter l'annulation de votre croisière ou de votre réservation et, si les conditions sont remplies, de vous payer l'indemnité susmentionnée. Nous ne serons pas responsables des coûts et dépenses que vous pourriez avoir à subir du fait de toute annulation de croisière ou de réservation ou de l'acceptation d'une croisière de substitution. 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 de la substituer à une autre sans avoir à payer les frais normalement applicables dans ces circonstances. Vous devrez choisir l'une des options offertes ci-dessus dans les plus brefs délais suivant information par votre agence de voyages. A défaut de réponse de votre part concernant l'une des options offertes dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 14 jours suivant notre notification à votre agence de voyages, vous serez réputé avoir accepté la modification de prix ou la modification dans l'organisation de votre croisière. Vous devrez alors régler le complément de prix applicable. Après votre départ, nous pourrions exceptionnellement être contraints, pour des raisons totalement indépendantes de notre volonté 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.

### **5.9 Peut-on me refuser de voyager ?**

Si, selon l'avis du Commandant ou du médecin du bord, vous n'êtes pas apte à voyager pour quelque raison que ce soit, si vous présentez un danger pour vous-même ou pour les autres ou si vous vous comportez d'une façon pouvant mettre en péril, perturber, faire de la peine aux autres ou provoquer des dommages matériels. Dans ce cas, nous pourrions à tout moment vous refuser l'embarquement sur nos navires ou interrompre votre croisière. Vous serez alors susceptible d'être débarqué dans l'un quelconque des ports où le navire fait escale sans que notre responsabilité puisse être engagée. Il vous appartiendra de régler les frais, dépenses ou pertes subis de ce fait et vous n'aurez droit à aucun remboursement. Une fois votre croisière interrompue, nous n'assumerons plus aucune responsabilité à votre égard.

Lors de l'embarquement il faudra remplir un formulaire confirmant si vous avez des symptômes de maladies gastrointestinales ou d'autres maladies facilement transmissibles. Si, lors de l'embarquement, des symptômes gastrointestinaux ou autres se manifestent, le médecin peut décider d'adapter votre voyage.

Le refus de voyager ou d'utiliser l'un de nos services s'applique également lorsque vous n'êtes pas apte à voyager ou vous vous comportez mal, comme indiqué ci-dessus pendant une partie de votre croisière.

Veuillez nous informer de tous les besoins spéciaux afin que nous puissions vous conseiller sur la pertinence des vacances sélectionnées. Les informations personnelles sensibles que vous nous fournissez sont traitées en toute confidentialité. Si nous sommes d'avis que, en raison de vos besoins particuliers, les vacances que vous avez choisies ne vous conviennent pas, nous vous informerons le plus rapidement possible et formulerons des alternatives possibles.

Si vous n'avez pas informé votre agence de voyages de votre handicap physique ou mental ou de votre état de santé conformément au paragraphe 5.4 (ainsi que la Royal Caribbean International de tout changement ou

détérioration de votre état ou handicap notifié) nécessitant ou pouvant nécessiter des soins particuliers que toute compagnie de voyage ou nous-mêmes ne pouvons raisonnablement fournir, nous pourrions refuser que vous voyagiez. Cependant, seuls les frais de transport maritime vous seront remboursés, à notre discrétion. À bord de tous les navires de Royal Caribbean International, nous nous engageons à fournir à tous nos passagers une expérience de vacances étonnante. Afin de nous assurer que les autres passagers et vous-même passez d'excellentes vacances en notre compagnie, nous avons développé un programme de savoir-vivre pour les passagers.

**IMPORTANT :** Toute violation du règlement de savoir-vivre de la Royal Caribbean International implique la mise œuvre d'actions correctives appropriées telles que la confiscation d'objets et de matériels impropres, et peut aller jusqu'au débarquement des passagers concernés. Ces règles sont sujettes à modification sans préavis et sans responsabilité pour Royal Caribbean International. Royal Caribbean International peut à tout moment ajouter des règles additionnelles ne figurant pas dans ce programme si elle le juge nécessaire. Voir également les points 1.3, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 et 5.10.

En cas de diarrhée ou de vomissements, vous devriez communiquer avec l'infirmerie à bord immédiatement. Si nécessaire, le médecin décidera que vous devez rester dans votre cabine, pour éviter la propagation de la maladie. Ne pas suivre les instructions du médecin pourrait conduire à débarquer obligatoire au prochain port, conformément à notre Guest Conduct Policy (Code de Conduite).

### **5.10 Code de Conduite**

À bord de tout navire Royal Caribbean International, nous nous engageons à ce que nos passagers passent des vacances parfaites. Pour ce faire, nous avons développé un code de conduite général qui s'applique à tous les passagers et qui est disponible à bord.

**IMPORTANT :** Une violation de ce code implique une sanction adéquate, y compris la confiscation d'objets ou de matériaux litigieux et l'éventuelle expulsion du passager du navire. Ce code peut être modifié à tout moment sans que la responsabilité de Royal Caribbean International soit engagée. La compagnie peut ainsi ajouter des clauses qui n'y figurent pas actuellement.

### **5.11 Que dois-je faire en cas de vol ou de dommages à mes biens ?**

Ce paragraphe s'applique à toute perte, tout retard ou tout dommage matériel survenu pendant la croisière, lors de l'embarquement/ débarquement ou lors de l'utilisation des services offerts ou proposés par nous à l'exception des réclamations relatives aux objets précieux ou importants (voir 2.1).

Il est de la responsabilité des passagers à veiller à ce qu'ils n'oublient aucun objet dans leur cabine avant le débarquement en fin de croisière. Si toutefois un objet avait été oublié à bord, Royal Caribbean ferait le nécessaire pour le retrouver. S'il est impossible de retrouver cet objet, Royal Caribbean ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte de cet objet, et vous renvoie à votre assurance souscrite lors de votre réservation. Notez que tout objet oublié non réclamé pourra être détruit. Vous devez nous informer de tout problème le plus tôt possible. Si vous vous apercevez d'une perte, d'un retard ou d'un dommage lorsque vous êtes à bord, reportez le problème immédiatement au Bureau d'informations. Les délais de notification de toute perte, retard ou dommage, ainsi que le montant maximum pouvant être payé par notre compagnie ou le prestataire concerné s'entendent comme suit : Tout dommage ou retard apparent doit nous être notifié ainsi qu'au prestataire concerné (s'il ne s'agit pas de nous), avant ou au plus tard au moment du départ du navire, ou pour tout autre service, au moment même ou à la fin de la prestation de ces services. Toute perte, tout dommage ou retard non apparent devra nous être notifié ainsi qu'au prestataire des services concernés (s'il ne s'agit pas de nous) dans les 15 jours suivant le départ du navire, ou la fin du service en question. Si vous prouvez que le dommage, le retard ou la perte a été causé par notre faute ou la faute du prestataire avec lequel nous avons passé un accord pour organiser le service dans le cadre de votre croisière et non par votre faute, nous compenserons la perte ou le dommage subi, en accord avec la Convention d'Athènes.

Toutefois, le montant maximum payable en cas de perte, dommage ou retard dans ces circonstances est en respect de la Convention d'Athènes sur les Bagages de Cabine. Ce cas sera également applicable dans le cadre de prestations en dehors de la croisière si celles-ci ont été contractuellement réservées par nos soins dans le cadre du forfait de votre croisière.

Dans tous les cas, vous devrez nous fournir les justificatifs de paiement reçus de toute compagnie aérienne et/ ou prestataire en relation avec votre réclamation. Vous devrez également nous fournir des informations sur toute couverture d'assurance que vous possédez. Dans certains cas, nous nous réservons le droit de vous demander de réduire le montant en fonction de la somme que vous aurez reçue par toute compagnie d'assurances.

### **5.12 Quelle est la procédure en cas de réclamations ou litiges ?**

Dans l'hypothèse, peu probable, où vous auriez des motifs de réclamation en cours de croisière, vous devez les mentionner immédiatement au commissaire de bord et si vous n'êtes pas satisfait de la solution offerte vous devrez notifier votre réclamation à votre agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai d'un mois suivant votre retour de croisière. Vous devrez également nous les signaler en mentionnant le numéro de référence de votre réservation et tous les détails de votre réclamation dans le mois suivant votre retour de croisière, et ce sans préjudice des délais de notification mentionnés ci-après. Nous pouvons uniquement traiter des réclamations exprimées par le client responsable de la réservation. Si votre plainte est au nom d'autres personnes vous accompagnant, il vous faut mentionner tous les noms des voyageurs vous accompagnant, les numéros de référence des dossiers, ainsi que leur procuration vous permettant de traiter leur plainte. Notre responsabilité ne pourra être engagée au titre d'une réclamation qui n'aurait pas été effectuée selon la procédure prescrite dans le présent article.

Il y a naissance d'un « litige » lorsqu'une plainte ne peut être résolue à l'amiable ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé à l'article 1er de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné, est traité par la Commission de Litiges Voyages ASBL, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige ; elle est fixée par le Règlement des Litiges. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages ASBL est Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles. Vous pouvez également vous adresser aux tribunaux.

### **5.13 À combien au maximum s'élève la responsabilité de l'armateur ?**

Les dispositions de la Convention relative au Transport par mer de Passagers et de leurs Bagages (Convention d'Athènes de 1974) et tous les addenda en vigueur, à savoir les articles de loi, y compris, mais pas uniquement, le Règlement (CE) 392/2009 en complément du Protocole d'Athènes de 2002, s'appliquent à votre croisière ainsi qu'aux procédures d'embarquement et de débarquement. La Convention d'Athènes limite le montant maximal que l'armateur est tenu de verser en cas de décès ou de lésion corporelle d'un passager ainsi qu'en cas de perte ou de dommage de bagages, à l'exclusion de perte ou de dommage d'objets de valeur. Pour toute réclamation ou partie de réclamation (y compris en cas de décès ou blessure) concernant ou due à des dispositions de voyage (y compris la montée/descente du transport en question) par tout mode de transport, aérien, ferroviaire ou routier, ou tout séjour à l'hôtel, le montant maximal de la compensation que nous vous devons sera limité. Le maximum que nous vous devons suite à cette réclamation ou partie de réclamation, si nous vous sommes redevables quelle qu'en soit la cause, sauf avis contraire dans les conditions générales de vente, correspond au maximum que doit payer le transporteur ou l'hôtel en question selon les règles ou conventions internationales applicables aux dispositions de voyage ou d'hébergement à l'hôtel, par exemple, la Convention de Varsovie, avec ou sans modifications, la Convention de Montréal relative au transport aérien international et/ou, pour une compagnie aérienne avec licence en vigueur accordée par un état de l'Union européenne, le règlement CE n° 889/2002 sur la responsabilité des transporteurs aériens à l'échelle nationale et internationale.

Remarque importante : si un hôtel ou un transporteur n'est pas dans l'obligation de vous payer une compensation selon la Règle ou Convention internationale applicable, suite à une réclamation ou partie de réclamation, nous ne sommes pas non plus dans l'obligation de vous payer une compensation. En payant une compensation, nous sommes autorisés à déduire tout montant que vous avez reçu ou auquel vous avez droit de recevoir de la part du transporteur ou de l'hôtel en question, suite à votre plainte ou réclamation. Des exemplaires des Règles et Conventions internationales applicables sont à votre disposition sur demande.

### **5.14 Quels sont les cas de force majeure ?**

Nous n'assumerons aucune responsabilité et ne verserons aucune indemnité lorsque votre croisière ou les prestations que nous nous sommes engagés à organiser ou à vous rendre, soit n'ont pu être réalisées du tout soit n'ont pu être réalisées dans les conditions promises pour des raisons totalement indépendantes de notre volonté et de notre contrôle, relevant de la force majeure. Par cas de force majeure, nous entendons tous événements que nous-mêmes ou le prestataire de services en cause n'aurait pu prévoir ou éviter, même en ayant pris toutes précautions raisonnables. Les événements en question comprennent les guerres ou menaces de guerres, les actes de terrorisme ou les menaces de tels actes, les émeutes ou troubles, les grèves, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les mauvaises conditions météorologiques, les risques d'épidémies, problèmes techniques et autres événements de ce genre.

Si Royal Caribbean, dans le cas de circonstances inévitables et extraordinaires, ne peut garantir un retour à temps de votre croisière, la compagnie devra prévoir pour les consommateurs qui vivent dans l'UE et qui ont fait les réservations à partir du 1er Juillet, 2018, le logement nécessaire pour un maximum de trois nuits par passager. Cette limite peut varier pour les personnes à mobilité réduite, les voyageurs enceintes et les personnes ayant des besoins médicaux particuliers qui nous en ont informé au moins 48 heures avant le voyage. Si les circonstances inévitables et exceptionnelles nous empêchent de terminer le voyage et nous vous avons informé immédiatement avant le début du voyage, nous ne sommes depuis le 1er juillet 2018 responsables que d'un remboursement endéans les 14 jours du montant payé pour les vacances. Nous ne serons pas considérés vous avoir informé trop tard de l'annulation (i) 20 jours avant le début du voyage en cas de voyages de plus de six jours, (ii) 7 jours avant le début d'un voyage de deux à six jours et (iii) 48 heures avant le début d'un voyage de moins de deux jours.

#### **5.15 Quelles sont les limites de votre responsabilité ?**

Les dispositions de la Convention sur les contrats de transport maritime des passagers et de leurs bagages (Convention d'Athènes, 1974) sont d'application. Au titre de cette convention et des textes d'application, le montant de l'indemnité due par l'armement en cas de mise en cause de sa responsabilité, est limitée aux montants prévus dans ladite convention. Dommages survenus au cours d'autres prestations de la croisière : les compagnies aériennes et autres prestataires extérieurs (hôteliers, transporteurs routiers, etc.), auxquels nous faisons appel, disposent de leurs propres conditions générales et/ou conventions internationales qui s'appliqueront à votre voyage.

#### **5.16 Quelle est ma responsabilité ?**

Vous devrez nous dédommager de tout 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 violation d'une loi commis par vous ou par toute autre personne dont vous êtes responsable. En outre, vous serez responsable et devrez nous dédommager pour tous dommages sur le navire, son mobilier, son équipement ou sur tout autres biens, causés par acte délibéré, par négligence et/ou par omission, commis par vous ou par toute autre personne dont vous êtes responsable. Lorsque vous faites votre réservation, assurez-vous que vous détenez une brochure à jour. Nous n'assumerons aucune responsabilité en cas d'erreurs ou d'informations inexactes résultant de l'utilisation d'une brochure périmée. Vous devrez par ailleurs vous assurer que vous-même et toute personne voyageant avec vous possède les passeports, visas et autres documents requis pour votre voyage et qu'ils sont en cours de validité.

La priorité n° 1 de Royal Caribbean International envers ses passagers est de garantir leur sécurité. C'est pourquoi l'armement a fixé des procédures très strictes aussi bien dans les Cruise Terminals qu'à bord des navires et qui correspondent aux lois et aux directives nationales et internationales. Ainsi par exemple un CCTV (Closed Circuit Television) est en service 24 heures sur 24 afin d'assurer la sécurité des passagers. Les images de ce circuit sont gardées 3 mois. Grâce à ces mesures, Royal Caribbean International est à même d'assurer une sécurité maximale à bord de ses navires.

#### **5.17 Universal Orlando® Resort**

L'utilisation de l'Universal Express<sup>SM</sup> et les privilèges hôteliers sur place s'entendent pour toute la durée du séjour telle que mentionnée sur la carte faisant office de clé de chambre. Seul le nombre d'hôtes qui séjournent dans la chambre, peuvent prétendre à ces biens et services. L'accès aux parcs à thèmes est payant. L'utilisation de l'Express Pass est valable pendant les heures normales d'ouverture du parc. Certaines attractions ne sont pas comprises. Non valable pour des événements spéciaux nécessitant la détention d'un billet distinct. L'accès à certaines attractions peut être limité à certaines périodes de la journée. L'avantage s'élève à 55 € par jour et par personne. Prix calculé sur la base du tarif haute saison pour l'Express Pass illimité, exclusivement vendu à l'entrée principale du parc à thèmes Universal Orlando®. Accès illimité tant aux Universal Studios Florida® qu'aux Universal's Islands of Adventure® pour une durée maximale d'une semaine, durant sept (7) jours calendaires successifs, à compter du jour de la première visite d'un des parcs à thèmes ou CityWalk. Parking non compris. Ne donne pas droit à des réductions sur la nourriture ou les produits de merchandising. Une photo d'identité récente est requise.

Accès gratuit à certains endroits de l'Universal CityWalk® où se déroulent des événements en direct. Le CityWalk Party Pass est valable pour sept (7) jours successifs, à compter du premier jour d'utilisation d'une partie du billet. Non valable pour les concerts et événements spéciaux faisant l'objet de billets distincts. L'accès à certains endroits est réservé aux personnes de minimum 21 ans. Une photo d'identité récente est requise. L'accès à l'AMC Universal Cineplex 20 ou au Blue Man Group show n'est pas compris. Soumis aux disponibilités. Ces restrictions ne sont nullement exhaustives. Les avantages et prix s'entendent sous réserve de modifications sans avis préalable. Tous les logos, dénominations et mentions Universal sont la propriété et portent le copyright des Universal Studios.

### **5.18 Exactitude des informations fournies dans la brochure**

Si tout est mis en œuvre pour assurer l'exactitude des informations fournies dans la présente brochure, des erreurs sont malheureusement parfois commises lors de son impression. Ces erreurs d'impression vous seront communiquées au moment de votre réservation. En cas de modifications éventuelles des conditions générales de vente et/ou d'annulations, nous vous en informerons avant la confirmation.

### **5.19 Fonds de Garantie Voyages**

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyages, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages, soit en vous adressant à votre intermédiaire de voyages, soit en prenant directement contact avec le Fonds de Garantie Voyages. Vous pouvez atteindre ce dernier à l'adresse suivante : avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles. Demandez les conditions générales de garantie à votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement de sommes payées ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé.

## **6. Protection de la vie privée**

Vos données personnelles peuvent être incluses dans un fichier de données. La loi du 25 mai 2018 sur la protection de la vie privée vous donne la possibilité de consulter cette information et de l'adapter si nécessaire et/ou souhaitée. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de ces données sur demande. Nous devons transmettre vos informations personnelles aux entreprises et aux organisations qui assurent le bon déroulement de votre voyage, telles que les compagnies aériennes, les hôtels, les sociétés de cartes de crédit et autres fournisseurs. Nous sommes également légalement tenus de transférer vos données personnelles à certaines agences (comme les services d'immigration), dans l'intérêt de la sécurité nationale. Veuillez noter que certains de ces tiers sont situés en dehors de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou du Lichtenstein.

Nous souhaitons également stocker et utiliser vos informations personnelles à des fins de marketing ultérieur (par exemple, en vous envoyant une brochure ou les détails d'une promotion). Vous pouvez vous abstenir de recevoir ce matériel à tout moment en informant votre agent de voyages ou en nous contactant. Toutes les informations que vous nous fournissez dans le cadre de votre réservation (y compris celles relatives à l'invalidité, l'état de santé ou la croyance religieuse) seront traitées de manière confidentielle. Cependant, nous n'utilisons que des noms et des coordonnées à des fins de marketing. Si vous vous opposez à cela, s'il vous plaît laissez-nous savoir dès que possible. Pour plus de détails, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité à [www.royalcaribbean.com/privacyPolicy](http://www.royalcaribbean.com/privacyPolicy).

La liste non-limitée des marques de commerce et de services de Royal Caribbean Cruises Ltd comprend : Royal Caribbean International, Royal Caribbean, Adventure of the Seas, Allure of the Seas, Anthem of the Seas, Brilliance of the Seas, Empress of the Seas, Enchantment of the Seas, Explorer of the Seas, Freedom of the Seas, Grandeur of the Seas, Harmony of the Seas, Independence of the Seas, Jewel of the Seas, Liberty of the Seas, Majesty of the Seas, Mariner of the Seas, Navigator of the Seas, Oasis of the Seas, Ovation of the Seas, Quantum of the Seas, Radiance of the Seas, Rhapsody of the Seas, Serenade of the Seas, Spectrum of the Seas, Symphony of the Seas, Vision of the Seas, Voyager of the Seas, Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, CruiseCare, Golf Ahoy!, Latté-tudes, royalcaribbean online, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass® et Vitality<sup>SM</sup>.

Cette brochure et son contenu remplacent toutes éditions antérieures.

Enregistrement de nos navires sous pavillon des Bahamas.

Royal Caribbean Cruises Ltd agit sous le nom de commerce Royal Caribbean International (sous la juridiction libérienne et a comme adresse 1050 Caribbean Way, Miami, Florida 33132, USA).

RCL Cruises Ltd et RCL (UK) Ltd sont des filiales britanniques de Royal Caribbean Cruises Ltd et agissent comme opérateur de certains navires de Royal Caribbean International.

Cruise Connection® SA est le représentant international pour la Belgique et le Grand-duché de Luxembourg de Royal Caribbean International.

Certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés dans le cadre de la formation continue de nos employés. Dans le contexte de la nouvelle législation sur la protection de la vie privée, vous avez toujours le droit de nous demander de ne pas inclure ces conversations.

© 2018 Royal Caribbean International. Tous droits réservés.