

## Conditions Particulières de Vente

Les Conditions particulières suivantes sont d'application lorsque Explora S.A. offre à la vente ou vend des voyages à forfait en tant qu'organisateur. Elles font partie intégrante du contrat et viennent en complément des dispositions du Code du tourisme. Tous les forfaits présentés dans la brochure et/ou le Site Internet Officiel sont organisés par Explora S.A., dite la « Société ».

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. Explora SA (« Explora »), et le cas échéant, le détaillant, seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Explora, et le cas échéant, le détaillant, disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolvables.

Les droits essentiels prévus par la Directive (UE) 2015/2302 sont présentés dans la notice d'information relative aux Forfaits figurant à la suite des présentes Conditions de Vente.

### 1. DEFINITIONS

La « **Société** » désigne Explora S.A. dont le siège est situé au 16, Avenue Eugène Pittard, CH-1206 Genève, Suisse, qui organise le voyage et le vend ou le propose à la vente, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un Détaillant.

Le « **Transporteur** » désigne la société ou la personne en charge du transport de l'Hôte d'un lieu à l'autre comme indiqué sur le billet de Croisière, le billet d'avion ou tout autre titre de transport ; il est désigné dans ces documents comme « transporteur ». Le terme Transporteur inclut le propriétaire et/ou l'affrèteur du Navire, qu'il soit affrèteur coque-nue, affrèteur à temps, sous-affrèteur ou opérateur du Navire, dans la mesure où chacune de ces personnes agit comme Transporteur ou exécutant du Transporteur.

"**Acompte réduit** " désigne une promotion activée périodiquement, dans le cadre de laquelle l'acompte standard de 25 % peut être réduit pendant une certaine période et pour des marchés spécifiques. La valeur de l'acompte réduit varie en fonction du voyage.

« **L'Avantage Early Booking Explora** » désigne la réduction accordée à l'invité si 100 % du prix du voyage est payé en une seule fois. La valeur de cette réduction du paiement intégrale varie en fonction du voyage.

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

La « **Confirmation de l'option** » désigne la notification envoyée à l'Hôte après l'acceptation par ce dernier de l'option proposée par la Société et la création de la Réservation.

La « **Confirmation de réservation** » désigne la confirmation de la réservation envoyée à l'Hôte une fois l'acompte versé.

Le « **Contrat** » désigne le contrat conclu entre Explora S.A. et l'Hôte relatif aux services de voyage concernés qui composent le Voyage à Forfait, et qui est attesté par le paiement de l'acompte dû et par l'émission de la facture de confirmation envoyée par Explora S.A. ou l'Agent de Voyages à l'Hôte.

La « **Création de la réservation** » désigne le moment où la confirmation de l'option est envoyée à l'Hôte.

Le « **Crédit de Voyage Futur** » est un crédit de voyage accordé à l'Hôte qui peut être utilisé pour une réservation future auprès de la Société pendant une certaine période.

Une « **Destination Experience** » regroupe les excursions, voyages ou activités à terre qui ne font pas partie du prix global du Voyage à Forfait et dont la réservation est proposée par la société Explora ou à bord de ses navires. Les *Destination Experiences* sont organisées par des tiers indépendants et ne sont pas sous le contrôle opérationnel de la Société.

Le « **Détaillant** » désigne le professionnel ou l'agence de voyages qui vend ou propose à la vente les Voyages à Forfait en son propre nom (en tant qu'organisateur) ou met à disposition les Services de Voyage et les Voyages à Forfait en tant que mandataire de Explora S.A.

Par « **Force Majeure** », on désigne un événement fortuit et imprévisible indépendant du contrôle du Transporteur ou de la Société, comprenant les catastrophes naturelles (inondations, tremblements de terre, tempêtes, ouragans ou tout autre désastre), les guerres, invasions, actions d'ennemis étrangers, hostilités (déclarées ou non), guerres civiles, rébellions, révolutions, insurrections, épidémies et autres risques sanitaires, opérations guerrières ou coups d'Etat, activités terroristes, nationalisations, sanctions gouvernementales, embargo, conflits sociaux, grève, interruption ou absence d'électricité ou de service téléphonique et/ou à un aéroport ou port fermé ou congestionné.

L'« **Hôte** » désigne toute personne ayant le droit de voyager (y compris les mineurs) nommée soit sur la confirmation de réservation, soit sur la facture ou sur le billet maritime émis par Explora S.A.

Les termes « **Hôte handicapé** » ou « **Hôte à mobilité réduite** » désignent tout Hôte dont la mobilité dans le cadre de l'utilisation de transports est réduite en conséquence d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou de troubles intellectuels ou psycho-sociaux ou de toute autre cause de handicap ou de troubles ou en conséquence de l'âge, et dont la situation requiert une attention et une adaptation appropriées à ses besoins spécifiques pour les services rendus disponibles à tous les Hôtes.

Les « **Ocean Penthouse Suites** » désigne un groupe de catégories de suites associées par des tailles, des agencements et des équipements spécifiques proposés par Explora Journeys.

Les « **Ocean Residences** » et « **Owner's Residence** » désignent un groupe de catégories de suites associées à des tailles, des agencements et des équipements spécifiques proposés par Explora Journeys.

« **L'Option** » désigne le choix donné à l'Hôte de réserver un voyage auprès de la société.

La « **Réservation** » désigne les mesures prises par l'Hôte pour conclure un contrat avec la Société tel que décrit dans les présentes conditions générales.

Par « **Services de Voyage** », on désigne la Croisière, les vols, l'hébergement et tout autre service touristique annoncé dans les brochures de la Société ou sur le site Web officiel (à l'exclusion des excursions à terre ou des services de navette).

Par « **Site Internet Officiel** », on désigne l'ensemble des pages internet, documents et liens hypertexte utilisés à partir du domaine internet [www.explorajourneys.com](http://www.explorajourneys.com).

La « **Suite Ocean Terrace** » désigne un groupe de catégories de suites spécifiques associées par la taille, la disposition et les commodités offertes par Explora Journeys.

La « **Suite Ocean Grand Terrace** » désigne un groupe de catégories de suites spécifiques associées par la taille, la disposition et les commodités offertes par Explora Journeys.

Le « **Tarif du Voyage** » désigne le coût du voyage comprenant les éléments suivants : hébergement en suite, repas à bord, boissons alcoolisées, cocktails, boissons non alcoolisées, eau minérale, frais de service, frais de port, accès Internet WiFi, divertissements lorsqu'ils sont proposés et transferts gratuits du port au centre-ville le cas échéant. En fonction de la catégorie de la suite ou du tarif promotionnel réservé, des avantages supplémentaires peuvent être accordés.

Le terme « **Voyage** » désigne le transport par mer et le séjour effectué à bord d'un navire Explora Journeys (tels que décrits dans la brochure de la Société, sur le site internet officiel ou dans tout autre document produit pour ou au nom de la Société), qui - s'il n'est pas acheté avec des services avant ou après le Voyage - peut être considéré en soi comme un forfait touristique.

Le « **Voyage à Forfait** » désigne le voyage, tous les forfaits achetés à bord ou inclus, combinés ou non à un ou plusieurs vols et/ou à tout hébergement avant et/ou après le voyage. Il ne comprend pas les *Destination Experiences* ni les services de navette, qui ne sont pas inclus dans le prix forfaitaire du voyage dans le prix du voyage à forfait.

## **2. OFFRES**

2.1. Toutes les brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres de la Société sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

2.2. L'Hôte accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du Contrat. Sauf stipulation contraire, les offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation.

2.3. L'Hôte autorise la Société à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles qui lui sont communiquées.

## **3. PROCEDURE DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT**

3.1. Pour effectuer une réservation, l'Hôte doit contacter la Société, un Détaillant ou un représentant autorisé de la Société. L'Hôte renseigne toutes les informations demandées, et s'assure que toutes les informations renseignées sont correctes. L'Hôte renseigne également toute demande ou besoin particulier.

3.2. La personne effectuant la réservation confirme que toutes les personnes indiquées dans la demande de réservation et sur la facture ont accepté d'être liées par toutes les conditions contractuelles applicables et qu'elle a autorité pour accepter ces conditions au nom et pour le compte de toutes les personnes mentionnées sur la demande de réservation et sur la facture.

3.3. Sauf stipulation contraire expresse, le Contrat se forme dès qu'un numéro de réservation a été attribué à l'Hôte et lorsque l'offre à l'Hôte est confirmée par l'émission d'une facture de confirmation, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est dû, lorsque l'Hôte a payé cet acompte.

3.4. Lorsque l'Hôte réserve en ligne (via le Site Internet Officiel) ou par téléphone auprès des agents de réservation, le Contrat est formé dès que l'Hôte reçoit une confirmation par courrier électronique de la réservation effectuée.

3.5. Lorsque l'Hôte réserve par l'intermédiaire d'un Détaillant, et en cas de combinaison par ce dernier des prestations proposées par Explora SA avec d'autres services de voyage au sens de la Directive Voyages à Forfait, l'agent de voyages sera considéré comme l'organisateur du Voyage à Forfait et en assumera seul les conséquences à l'égard des Hôtes.

3.6. Absence de droit de rétractation : conformément aux dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, l'Hôte ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation à distance de voyages à forfait et de prestations touristiques non forfaitaires. En conséquence, l'Hôte ne peut pas bénéficier de la faculté de rétractation pour les prestations proposées à la vente dans le cadre de ces Conditions de Vente, sauf pour l'assurance optionnelle dans les conditions définies à l'Article 15.

#### **4. MODALITÉS DE PAIEMENT : RESERVATION ET ACOMPTE**

4.1. Chaque voyage est soumis à la disponibilité au moment de la Réservation. Le contrat avec l'Hôte est réputé conclu lorsque la Confirmation de la Réservation est envoyée par la Société à l'Hôte ou au Détaillant. Le prix couvre les prestations de voyage qui sont reprises dans le Contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. L'Hôte devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont la Société ne pouvait raisonnablement avoir connaissance ou qu'elle ne pouvait raisonnablement calculer avant la conclusion du Contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrées, des frais portuaires, etc.

Selon la catégorie de suite ou le tarif promotionnel réservé, des avantages supplémentaires peuvent être accordés. Le tarif ne comprend pas les frais médicaux, les services ou produits d'entrepreneurs indépendants, ni les expériences à destination. Des produits exclusifs de restauration et de boisson peuvent être disponibles moyennant un supplément.

L'Hôte autorise la Société à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

4.2. En principe, aucune modification du prix ne sera apportée dans la période de 20 jours précédant le départ ou une fois que la société aura reçu le paiement.

Néanmoins, avant la cette période de 20 jours précédant le départ, la Société se réserve le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transport de Hôtes résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. Dans le cas du transport aérien, toute variation du prix sera égale au montant supplémentaire facturé par la compagnie aérienne. Dans le cas du prix du carburant pour la propulsion du navire toute variation du prix sera égale à 0,33% du prix du transport maritime, pour chaque dollar d'augmentation du baril de carburant (index NYMEX).

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le Contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports. Dans ce cas, toute variation du prix sera égale au montant des frais, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

4° des frais de transport aérien.

5° des droits, taxes ou frais imputables à des services tels que les frais d'embarquement ou de débarquement dans les ports ou les aéroports

Toute majoration de prix sera communiquée à l'Hôte sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du Contrat et avant la date de départ, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle.

4.3. Sauf accord contraire (si la promotion de l'acompte réduit s'applique), un acompte de 25% du prix total du forfait touristique (y compris pour les enfants jusqu'à 2 ans) par personne est dû au moment de la réservation, ainsi que l'intégralité du prix des vols et de l'assurance lorsqu'ils font partie intégrante du Contrat, sauf à ce que des conditions différentes s'appliquent et soient clairement spécifiées lors du processus de réservation.

L'acompte, l'acompte réduit - ou le plein tarif le cas échéant - doit être payé dans les délais suivants, qui commencent à courir à partir de la confirmation de l'option :

- Jusqu'à 121 jours avant le départ: dans un délai de 7 jours
- Entre 120 jours et 31 jours avant le départ: dans un délai de 3 jours
- A partir de 30 jours avant le départ: dans la journée

Si l'Hôte ne paie pas l'acompte conformément aux conditions énoncées, la Réservation sera automatiquement annulée et aucune Confirmation de Réservation ne sera envoyée.

Les documents permettant d'effectuer le voyage ne seront remis que lorsque le paiement de la totalité du prix aura été effectué.

Afin de bénéficier d'une réduction sur le prix total du Forfait, l'Hôte doit régler le montant intégral (100%) du prix total du voyage. La valeur de cette réduction du paiement intégrale varie en fonction du voyage.

4.4. Si l'Hôte ne paie pas à la date à laquelle les documents pour le départ lui sont remis, la Société est en droit d'annuler la réservation sans avis préalable et de facturer des frais de résolution (prévus par l'article 5).

4.5. Le tarif du Voyage comprend les éléments suivants : hébergement en suite, repas à bord, boissons alcoolisées, cocktails, boissons non alcoolisées, eau minérale, frais de service, frais de port, accès Internet WiFi, divertissements lorsqu'ils sont proposés et transferts gratuits du port au centre-ville le cas échéant. Selon la catégorie de suite ou le tarif promotionnel réservé, des avantages supplémentaires peuvent être accordés. Le tarif ne comprend pas les frais médicaux, les services ou produits d'entrepreneurs indépendants, ni les expériences à destination. Des produits exclusifs de restauration et de boisson peuvent être disponibles moyennant un supplément.

## **5. RESOLUTION DU CONTRAT PAR L'HÔTE**

5.1. Toute demande de résolution par l'Hôte doit parvenir par écrit à la Société (lettre recommandée, e-mail) ou par l'intermédiaire du Détaillant. Tous les billets émis et la facture de confirmation doivent être retournés avec la demande d'annulation. Les demandes de résolution du Contrat qui parviennent en dehors des heures de bureau de la Société sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant. Tous les billets émis, ainsi que la facture de confirmation, doivent être renvoyés avec la demande d'annulation.

Les annulations effectuées après le délai ci-dessus ou le jour du départ seront traitées comme des « non-présentations » (no show).

Les « non-présentations » (no show) au moment du départ ou les interruptions de voyage (débarquement avant la fin du voyage) seront considérées comme une annulation faite le jour du départ et seront soumises à des frais d'annulation de 100%.

5.2. Sans préjudice des termes de l'article 5.3 ci-après, en cas de résolution du Contrat par l'Hôte, la Société appliquera les frais d'annulation suivants :

5.4 Les invités de moins de 18 ans (ou de 21 ans pour les passagers américains ou les passagers embarquant dans un port américain) doivent voyager accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal. Si l'un des parents du mineur ne participe pas au voyage, une lettre d'autorisation signée - conformément aux lois du pays où réside le mineur - du parent absent autorisant le mineur à voyager, doit être fournie au moment de la réservation.

5.5 Si le mineur voyage avec des invités qui ne sont pas ses parents ou son tuteur légal, la Société exigera, au moment de la réservation, un document signé par les parents ou le tuteur légal autorisant le mineur à voyager avec un chaperon ou une personne désignée, conformément aux politiques de la Société.

### **Politique d'annulation**

Dernière mise à jour: 09/01/2024

### **Politique d'annulation - Explora Journeys**

<b>OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES</b>	<b>OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES</b>	<b>OCEAN RESIDENCES</b>	<b>OCEAN RESIDENCES</b>
<b>Politique de pénalité en cas d'annulation</b>	<b>Toutes les durées de croisières</b>	<b>Politique de pénalité en cas d'annulation</b>	<b>Toutes les durées de croisières</b>
Sans frais	10 jours à compter de la date initiale de réservation (si la réservation est effectuée plus de 365 jours avant le départ)	Sans frais	10 jours à compter de la date initiale de réservation (si la réservation est effectuée plus de 365 jours avant le départ)
<b>Frais de dossier par personne : 200 USD / 250 CAD / 250 AUD / 250 NZD / 200 € / 150 £ / 200 CHF</b>	<b>De la date de réservation jusqu'à 151 jours avant le départ</b>	<b>Frais de dossier par personne : 400 USD / 500 CAD / 500 AUD / 500 NZD / 400 € / 300 £ / 400 CHF</b>	<b>De la date de réservation jusqu'à 201 jours avant le départ</b>
15%	150 – 121 jours avant le départ	25%	200 – 151 jours avant le départ
25%	120 - 91 jours avant le départ	45%	150 - 121 jours avant le départ

50%	90 - 61 jours avant le départ	65%	120 - 91 jours avant le départ
75%	60 - 31 jours avant le départ	85%	90 - 61 jours avant le départ
100%	30 jours avant le départ	100%	60 jours avant le départ

#### Politique d'annulation – Acompte réduit - Explora Journeys

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES	OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES	OCEAN RESIDENCES	OCEAN RESIDENCES
<b>Politique de pénalité en cas d'annulation</b>	<b>Toutes les durées de croisières</b>	<b>Politique de pénalité en cas d'annulation</b>	<b>Toutes les durées de croisières</b>
Sans frais	10 jours à compter de la date initiale de réservation (si la réservation est effectuée plus de 365 jours avant le départ)	Sans frais	10 jours à compter de la date initiale de réservation (si la réservation est effectuée plus de 365 jours avant le départ)
<b>Frais de dossier par personne : 200 USD / 250 CAD / 250 AUD / 250 NZD / 200 € / 150 £ / 200 CHF</b>	<b>De la date de réservation jusqu'à 151 jours avant le départ</b>	<b>Frais de dossier par personne : 400 USD / 500 CAD / 500 AUD / 500 NZD / 400 € / 300 £ / 400 CHF</b>	<b>De la date de réservation jusqu'à 201 jours avant le départ</b>
10%	150 – 91 jours avant le départ	10	200 – 151 jours avant le départ
50%	90 -61 jours avant le départ	45%	150 - 121 jours avant le départ
75%	60 - 31 jours avant le départ	65%	120 - 91 jours avant le départ
100%	30 jours avant le départ	85%	90 - 61 jours avant le départ
		100%	60 jours avant le départ

\*Les frais de dossier ne sont pas remboursables, mais ils peuvent être appliqués à une nouvelle réservation effectuée dans les douze (12) mois suivant la date d'annulation. Ces frais d'administration ne s'appliquent qu'à une (1) nouvelle réservation et s'ils ne sont pas utilisés dans les douze (12) mois suivant la date d'annulation, ils sont perdus. Ils peuvent également être perdus si la nouvelle réservation est annulée.

**REMARQUE:** La politique d'annulation est sujet à changement à tout moment.

Les voyages combinés sont traités comme un seul voyage.

Les remboursements doivent être retournés au mode de paiement original.

Délai de grâce : Si la date de confirmation est antérieure à 365 jours avant le départ du voyage, l'annulation de la réservation sans frais est autorisée pendant une « période de grâce » de 10 jours à compter de la date de confirmation.

Les frais de résolution ci-dessus sont appliqués sur l'ensemble du forfait, sauf les primes d'assurance souscrites qui restent à la charge de l'Hôte.

5.3. Au cas où une suite (réservée en suite double) resterait en occupation après l'annulation par un des Hôtes, la Société appliquera les conditions suivantes à l'Hôte occupant la suite seul :

- il sera demandé à l'Hôte occupant la suite seul (suite single) de payer le supplément « single » facturé par la Société pour toute réservation au tarif « Single » ;
- à défaut, dans le cas où l'Hôte occupant la suite seul choisit d'annuler la réservation, ce dernier sera soumis aux frais de résolution de l'article 5.2, outre la prime d'assurance.

5.4. Il est entendu que si l'Hôte abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit, il n'a droit à aucun remboursement et le prix payé reste acquis.

5.5. L'Hôte ne sera pas tenu de payer les frais mentionnés ci-dessus si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et affectant significativement l'exécution du Voyage à Forfait ou affectant de manière significative le transport des Hôtes vers la destination.

5.6. Dans le cas d'annulation de titres de transports contractuellement réservés, 100% de frais de résolution seront appliqués. Dans le cas de modification de ceux-ci, les frais appliqués par les compagnies aériennes/ferroviaires seront facturés.

## **6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'HÔTE**

6.1. Toute modification est sujette à disponibilité. Lorsque l'Hôte souhaite résoudre le Contrat, en cas d'indisponibilité de la modification demandée ou de variation trop importante du prix, la résolution sera soumise aux conditions de l'article 5. Les frais de modifications seront en tout état de cause mis à la charge de l'Hôte.

6.2. Après l'envoi de la facture de confirmation, l'Hôte peut, à une seule reprise, substituer le Contrat (Contrat Initial) par un autre contrat (Nouveau Contrat), étant entendu que cette substitution est soumise aux conditions de modification suivantes :

(i) La date de départ prévue par le Nouveau Contrat est antérieure de 180 jours ou postérieure de 180 jours à la date de départ du Voyage à Forfait Initial ;

(ii) La demande de substitution du Contrat Initial par le Nouveau Contrat doit être reçue par la Société au plus tard 120 jours avant la date de départ prévue par le Contrat Initial et au plus tard 240 jours avant la date de départ prévue par le Contrat Initial pour les « Résidences » ;

(iii) il n'y a aucune restriction particulière liée au Contrat Initial qui prévaut sur la politique de modification des réservations ;

(iv) Le Nouveau Contrat est disponible, en ce compris en termes de capacité restante ;

(v) le Nouveau Contrat doit avoir la même durée de voyage ou une durée de voyage plus longue que le Contrat Initial ;

(vi) le Nouveau Contrat doit être réservé dans la même catégorie de suites ou dans une catégorie de suites supérieure à celle du Contrat Initial.

Il est entendu que, en plus des frais de dossier susmentionnés, si le prix du Nouveau Contrat est supérieur à celui du Contrat Initial, la différence de prix ainsi que la prime d'assurance seront supportées exclusivement par l'Hôte. En cas de différence de prix négative, aucun remboursement ne sera dû à l'Hôte. La différence de prix sera accordée à l'Hôte sous la forme d'un Crédit pour un futur voyage qui sera valable pendant 2 ans à compter de la date de départ du Forfait voyage original.

Nonobstant ce qui précède, d'autres modifications de la réservation peuvent être demandées (même après l'émission de la facture de confirmation), comme l'ajout d'un invité supplémentaire à la réservation ou la modification du nom et des coordonnées de l'invité, jusqu'à 14 jours ouvrables avant le départ du voyage. Aucun frais de dossier ne sera demandé à l'Hôte pour ces modifications. L'Hôte initial et le tiers bénéficiaire sont solidairement responsables envers la Société du paiement du prix du voyage et des frais supplémentaires qui pourraient découler de la modification des Hôtes.

La Société fera ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes des Hôtes visant à modifier les billets d'avion, de transport ou à modifier les autres services pour les adapter au Nouveau Forfait. Toutefois, la Société ne pourra être tenue responsable des demandes de modification qui ne pourront être satisfaites.

Les changements de nom sont autorisés gratuitement et de manière illimitée sur le Voyage à Forfait. Dans tous les cas, le nom d'au moins un invité doit rester le même que celui réservé dans le Voyage initial. Si une demande de changement de nom est demandée pour tous les invités de la suite, la demande de changement sera traitée comme une annulation (conformément à l'article 5 des présentes Conditions) et une nouvelle réservation.

Si les conditions énoncées dans la présente clause sont remplies, la cession du Voyage initial par le Nouveau voyage sera exempte de frais supplémentaires.

Dans le cas contraire, la modification de la réservation ne sera pas approuvée et le Forfait voyage original sera annulé conformément aux politiques d'annulation décrites à l'article 5 ci-dessus. En cas de substitution du Forfait Initial par un Nouveau Forfait, l'Hôte ne peut plus échanger le Forfait acheté sauf à respecter les conditions de l'article 5. Dans cette hypothèse, l'Hôte devra s'acquitter des frais de résolution en fonction de la date d'annulation, étant précisé que le délai d'annulation sera décompté, et les pénalités calculées corrélativement, en fonction de la date de départ du Forfait Initial.

6.3. Les changements nominatifs ou les changements de date ne sont pas toujours autorisés par les compagnies aériennes et/ou par les autres transporteurs lorsqu'ils sont demandés. La plupart des compagnies aériennes, des transporteurs ou des prestataires de services considèrent les changements de noms comme des annulations et facturent en conséquence. Tous frais supplémentaires, dont les frais de résolution et/ou les prix majorés appliqués par les compagnies aériennes ou par tout autre transporteur seront exclusivement à la charge de l'Hôte.

L'impression de nouveaux billets de voyage entraînés par les modifications susmentionnées sera exempte de tous frais supplémentaires.

## **7. MODIFICATIONS ET RESOLUTION DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ**

7.1. Conformément à l'article 11 (1) de la Directive Voyages à Forfait, la Société peut apporter des modifications mineures aux éléments et conditions du contrat jusqu'à la date de début du Forfait à condition d'en informer l'Hôte de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

La Société se réserve notamment le droit ou la faculté d'attribuer à l'Hôte une autre suite que celle fixée avant l'embarquement, à condition qu'elle soit de même catégorie ou de catégorie supérieure.

Dans le cas de « suite en garantie », l'Hôte peut se voir changer de suite en cours de voyage. Il sera relogé dans une suite de même catégorie ou supérieure, la situation de la suite pourra être différente. Pour les « suites en garantie » triple ou quadruple, étant donné le nombre limité de suites de ce type, l'Hôte pourra se voir attribuer deux suites.

7.2. La Société se réserve également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le Contrat.

7.3. Lorsque la Société se trouve contrainte d'apporter des modifications significatives à une ou plusieurs caractéristiques principales du Forfait réservé, ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, l'Hôte est tenu d'informer la Société de sa décision dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. L'Hôte peut dès lors soit accepter la modification proposée, soit résoudre le Contrat sans frais. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le Contrat sera résolu de plein droit. Le remboursement des sommes versées par l'Hôte ne prévoit pas les primes d'assurance réglées car elles sont dans tous les cas non remboursables.

7.4. En raison des particularités caractéristiques du transport maritime, la Société se réserve le droit, à sa seule et unique discrétion et/ou à celle du commandant de bord de décider d'une déviation par rapport à l'itinéraire conclu, de retarder ou anticiper la navigation, de supprimer ou de changer des escales programmées, d'organiser le transport sur un autre navire substantiellement équivalent, de remorquer ou d'être remorqué, de secourir d'autres navires ou d'exécuter tous actes similaires que la Société ou le commandant de bord estime à leur seule discrétion, opportuns ou nécessaires pour la sécurité de l'Hôte, du navire et de l'équipage. Le caractère significatif ou non de telles modifications sera apprécié par la Société en fonction des circonstances de l'espèce.

7.5. La Société se réserve le droit d'annuler le Forfait à n'importe quel moment par notification écrite à l'Hôte, sans pour autant être redevable d'une indemnisation supplémentaire, si :

(i) l'annulation est due à un événement de Force Majeure et/ou à des circonstances inhabituelles ou imprévisibles indépendantes de la volonté de la Société, en conséquence desquelles celle-ci ne pourra pas être évitée par la Société bien qu'ayant exercé toute la diligence requise ;

(ii) le nombre de personnes inscrites au Forfait Touristique est inférieur à 50% de la capacité en Hôtes du navire concerné.

Dans les deux cas susmentionnés, la Société offrira à l'Hôte les choix suivants :

a) Accepter expressément la modification ;

b) Réserver un autre Forfait dans la Brochure de la Société et/ou sur le Site Internet Officiel d'une qualité identique ou supérieur sans frais supplémentaire en fonction de la disponibilité ; ou

c) Réserver un autre Forfait dans la Brochure de la Société et/ou sur le Site Internet Officiel de qualité inférieure, en fonction de la disponibilité, avec le remboursement de la différence de prix ;

d) Être remboursé des sommes versées, sans pénalités d'annulation ; ou

L'Hôte doit notifier, par écrit, sa décision à la Société ou à son Détaillant, dans un délai maximum de 5 jours après avoir reçu la notification de la modification.

7.6. Si l'annulation est due à des raisons autres que celles susmentionnées, la Société offrira à l'Hôte les mêmes alternatives que dans l'article 7.5 ainsi qu'une compensation, si appropriée, dont le montant ne sera pas supérieur au montant payé par l'Hôte en cas d'annulation par l'Hôte.

7.7. En cas d'acceptation expresse, par l'Hôte, du voyage de substitution, aucun remboursement n'aura lieu.

## **8. CESSION DU CONTRAT**

8.1. L'Hôte peut céder le contrat à un tiers, à condition que :

(i) ledit tiers remplisse toutes les conditions d'utilisation du Forfait touristique ; et

(ii) qu'une notification écrite soit dûment adressée à la Société au plus tard 14 jours avant le départ du Voyage.

L'Hôte et le tiers cessionnaire du contrat sont conjointement responsables envers la Société du paiement du prix du voyage à forfait et de tout coût supplémentaire pouvant résulter du changement d'Hôte.

8.2. En cas de cession du Contrat, et à condition que la Société ait pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au Contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. L'Hôte est avisé que dans certains cas, ces frais de cession peuvent équivaloir au prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles).

## **9. NON-CONFORMITÉ ET ASSISTANCE**

9.1. L'Hôte a l'obligation d'informer, sans délai, la Société de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du Voyage à Forfait sera appréciée par Explora en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

Les réclamations sont adressées conformément aux coordonnées communiquées à l'article 19 des présentes Conditions particulières, dans un délai de deux (2) mois après la fin du Voyage.

Pour toute réclamation au cours du Voyage, les Hôtes doivent s'adresser au personnel de bord.

9.2. Les réclamations pour pertes ou dommages causés aux bagages ou à d'autres biens doivent être transmis par écrit au Transporteur, au moment du débarquement ou, s'ils ne sont pas apparents, dans les 15 (quinze) jours suivant la date de débarquement.

9.3. Les réclamations en vertu du Règlement CE 1177/2010 relatif à l'accessibilité, l'annulation ou les retards doivent être adressés au Transporteur dans les deux (2) mois de la date à laquelle le service a été rendu. Le Transporteur devra répondre dans le mois pour indiquer si la plainte est justifiée, a été rejetée ou est toujours en cours d'examen. Une réponse finale devra être donnée dans les deux (2) mois. L'Hôte devra fournir toute information supplémentaire pouvant être requise par le Transporteur pour traiter la plainte.

9.4. Le cas échéant, l'Hôte a le droit d'adresser sa réclamation au Détaillant qui a procédé à la réservation du Voyage à Forfait. Dans ce cas, l'Hôte s'engage à adresser cette réclamation en copie au Service Hôtes de la Société.

9.5. L'Hôte est conscient que s'il n'informe pas correctement et immédiatement la Société du défaut de conformité, il risque de la priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par l'Hôte pourront alors être à sa charge.

9.6. Si la réponse apportée par le Service Hôtes de la Société ne donne pas satisfaction à l'Hôte, ou s'il n'a pas eu de réponse deux mois après sa réclamation, l'Hôte peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

9.7. Au cours l'exécution du Contrat, lorsqu'il est impossible d'assurer en temps voulu le retour de l'Hôte au lieu de départ en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société supportera les coûts de l'hébergement nécessaire pendant une durée maximale de trois nuitées par l'Hôte, à moins que des durées plus longues ne soient prévues par la législation actuelle ou future de l'Union relative aux droits des Hôtes

## **10. RESPONSABILITÉ**

10.1. La Société est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le Voyage à Forfait lorsqu'elle est organisatrice au sens de la Directive Voyages à Forfait.

10.2. La responsabilité de la Société est limitée à trois fois le prix du Voyage à Forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de la part de la Société.

Tout transport (par terre, air et mer) est soumis aux Conditions de transport du Transporteur effectif. Si l'un des services de voyage qui compose le Voyage à Forfait est soumis à une convention internationale, la responsabilité de la Société est limitée ou exclue conformément à cette convention internationale.

10.3. La Société ne peut être tenue responsable d'une erreur ou d'une non-exécution qui est :

- a) entièrement attribuable à une faute de l'Hôte ;
- b) un acte imprévisible et inévitable ou une omission de la part d'un tiers sans rapport avec la fourniture de services prévus par le Contrat ;
- c) une circonstance inhabituelle et imprévisible hors du contrôle de la Société et du Transporteur et/ou de tout prestataire de services faisant partie du Forfait et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées en dépit de tous ses efforts, y compris (mais sans s'y limiter) un événement de Force Majeure ;
- d) un événement que la Société et le Transporteur et/ou tout prestataire de services intervenant dans le cadre du Forfait n'a pas pu anticiper ou prévoir, en dépit de tous ses efforts.

10.4. Dans la mesure où la Société peut être responsable à l'égard d'un Hôte au titre d'un transport aérien, terrestre ou maritime, la Société bénéficiera de l'ensemble des droits, défenses, immunités et limitations dont dispose le Transporteur (y compris ses propres termes et conditions de transport) et au titre de tous règlements et conventions applicables telles que - notamment - la convention d'Athènes, le Règlement (UE) 392/2009, la convention de Montréal, et aucun des termes des Conditions Générales de Vente ou des Conditions de transport ne peuvent être considérés comme une renonciation aux dits droits. Si un terme, une

condition, un article ou une disposition sont considérés invalides ou jugés comme tels, les termes, conditions, articles et dispositions restantes seront réputés approuvés et seront maintenus.

Le transport des Hôtes et de leurs bagages par avion est régi par diverses conventions internationales parmi lesquelles la Convention de Varsovie de 1929 ou la Convention de Montréal de 1999. Les Conventions internationales régissant le transport aérien établissent les limites de la responsabilité du Transporteur en cas de décès et blessures, perte et dommage aux bagages, ainsi qu'en cas de retards. Toute responsabilité de la Société envers l'Hôte concernant un transport aérien est soumise à la limitation de responsabilité indiquée dans lesdites Conventions.

10.5. La responsabilité de la Société et/ou du Transporteur en cas de préjudices soufferts par un Hôte consécutifs à un décès ou une blessure, une perte ou un dommage aux bagages survenant lors du transport par mer sera déterminée conformément aux dispositions suivantes :

- Le Règlement CE n°392/2009 concernant les droits des Hôtes voyageant en mer en cas d'accidents s'applique au transport international par mer lorsque le port d'embarquement ou de débarquement est dans l'Union Européenne ou lorsque le navire bat un pavillon européen ou lorsque le contrat de transport est conclu en Union Européenne. Un résumé du Règlement CE 392/2009 peut être trouvé à l'adresse <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=URISERV:tr0018&from=EN>.

Lorsque le navire est utilisé comme logement flottant, alors les dispositions de la Convention d'Athènes de 1974 s'appliquent et les limitations qu'elle contient s'appliquent et sont expressément incorporées dans le Contrat en ce inclus toute réclamation pour perte de bagages ou dommages survenus aux bagages, décès ou lésion corporelle.

Le niveau de dommages et intérêts auquel la Société et le Transporteur peuvent être condamnés à payer en lien avec la mort/ou un dommage corporel ou une perte ou un dommage aux bagages est limité à et n'excédera en aucune circonstance les limites de responsabilité définies aux termes du Règlement CE 392/2009 ou, si applicable, la Convention d'Athènes de 1974.

- La responsabilité de la société et du Transporteur en cas de décès, lésion corporelle ou maladie d'un Hôte ne doit pas excéder 46 666 Droits de Tirage Spéciaux (DTS), ainsi qu'il est prévu et défini dans la Convention d'Athènes 1974 ou, si applicable, le maximum de 400 000 DTS prévu par le Règlement CE 392/2009 ou la Convention d'Athènes 2002, et 250 000 DTS en cas de responsabilité pour guerre ou terrorisme en vertu du Règlement CE 392/2009 ou la Convention Athènes 2002.

- La responsabilité de la société et du Transporteur en cas de perte ou dommages causés aux Bagages ou autres biens de l'Hôte ne doit pas excéder 833 DTS par Hôte aux termes de la Convention d'Athènes 1974 ou 2 250 DTS lorsque le Règlement CE 392/2009 ou la Convention Athènes 2002 s'applique.

- Il est entendu que cette responsabilité du Transporteur est soumise aux franchises applicables par Hôte, somme qui est déductible de la perte ou du dommage occasionnés aux Bagages ou autres biens. L'Hôte reconnaît que le taux de conversion du DTS fluctue au jour le jour et peut être obtenu auprès d'une banque ou sur Internet. La valeur d'un DTS peut être calculée en utilisant le lien [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx).

- Aux termes de la Convention d'Athènes (si applicable) ou du Règlement CE 392/2009, le Transporteur est présumé avoir remis ses Bagages à l'Hôte, sauf avis écrit contraire délivré par l'Hôte dans les délais suivants :

(i) dans le cas de dommages apparents, avant le débarquement ou la restitution ou au moment de ce débarquement ou de cette restitution ;

(ii) dans le cas de dommages non apparents causés aux Bagages ou de perte de Bagages, dans les quinze jours qui suivent le débarquement ou la livraison ou la date à laquelle ladite livraison aurait dû avoir lieu.

- Si le transport visé aux présentes n'est pas un « transport international », tel que défini dans l'article 2 de la Convention d'Athènes (1974 ou 2002) ou le Règlement CE 392/2009 ou si le Navire est utilisé en tant qu'hôtel flottant, les autres dispositions de la Convention d'Athènes sont applicables au présent Contrat et sont réputées incorporées aux présentes avec les adaptations nécessaires.

- La Société n'est pas responsable en cas de perte ou de dommages survenus à des biens de valeur, tels que des espèces, des titres négociables, des objets en métaux précieux, de la joaillerie, des objets d'art, des appareils de prise de vues, des ordinateurs, des appareils électroniques ou tous autres objets de valeur, à moins qu'ils ne soient déposés sous la garde du Transporteur, qu'une limite plus élevée ait été expressément fixée par écrit d'un commun accord au moment de leur dépôt et qu'un supplément ait été payé par l'Hôte pour la protection de la valeur déclarée. En cas de responsabilité pour perte ou dommages à des biens de valeurs déposés auprès du bateau alors une telle responsabilité est limitée à 1 200 DTS aux termes de la Convention d'Athènes 1974 ou 3 375 DTS lorsque le Règlement CE 392/2009 ou la Convention d'Athènes de 2002 s'applique.

- La Société et le Transporteur peuvent se prévaloir de plein droit de toutes lois applicables prévoyant des limites et/ou des exonérations de responsabilité (y compris sans restriction aucune, la loi et/ou les lois de l'Etat du pavillon du Navire, en matière de limite globale de dommages-intérêts exigibles du Transporteur). Les préposés et/ou mandataires du Transporteur bénéficient de plein droit de toutes ces dispositions relatives à la limitation de responsabilité.

- Sans préjudice des dispositions susmentionnées, dans l'hypothèse où une réclamation quelconque serait formée à l'encontre de la Société, devant toute juridiction où les exclusions et limites de responsabilité incorporées dans les présentes conditions particulières et les conditions de Transport sont considérées comme étant légalement applicables, le Transporteur ne peut être tenu responsable en cas de décès, lésion corporelle, maladie, dommage, retard ou tout(e) autre perte ou préjudice causés à toute

personne ou à tout bien, pour quelque raison que ce soit, s'il n'est pas démontré qu'ils ont été causés par la propre négligence ou la propre faute de la Société ou du Transporteur.

- Nonobstant tout élément contraire dans ces Conditions Générales, la Société ne peut jamais être tenue responsable de toute perte ou perte anticipée de profits, perte de revenu, perte d'usage, perte de contrat ou autre opportunité, ou de toute autre perte ou dommage indirect d'une nature similaire.

- La Société ne peut pas être tenue responsable pour des réclamations concernant la perte ou le dommage direct ou indirect occasionné par des circonstances empêchant l'exécution normale ou rapide du Contrat à cause de guerres, menaces de guerre, émeutes, guerres civiles, conflits sociaux (que ce soit par les employés de la Société ou autres), activités terroristes, absence d'électricité, risques pour la santé ou épidémies, désastres naturels ou nucléaires, incendies ou conditions météorologiques ou maritimes défavorables, suicide ou tentative de suicide d'un Hôte, exposition délibérée d'un Hôte à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver une vie humaine), conséquences d'une participation à une activité inhabituelle et dangereuse et toutes circonstances semblables hors du contrôle de la Société.

- Lorsque la Société est légalement responsable de la perte et du dommage de biens, différemment des Conventions Internationales applicables au transport par mer ou par air conformément aux conditions de transport, alors sa responsabilité ne pourra pas dépasser 500€ et la Société ne pourra à aucun moment être tenue responsable de l'argent et des objets de valeur. Les Hôtes ne doivent pas mettre d'argent ni de biens de valeur dans leurs bagages.

- La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas excéder celle du Transporteur d'après ces conditions de transport et/ ou les conventions applicables ou incorporées. Tous dommages et intérêts payables par la Société seront réduits proportionnellement à toute faute de l'Hôte ayant contribué à son préjudice.

10.6. La Société n'est jamais responsable de l'exécution des services de voyage qui ne sont pas explicitement repris au Contrat et que l'Hôte réserverait sur place sans en aviser la Société (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

10.7 Les préposés et/ou agents de la société et du transporteur, ainsi que tous les concessionnaires et entrepreneurs indépendants travaillant à bord du navire ou fournissant des biens ou des services aux Hôtes et aux hôtes en relation avec le Voyage à Forfait bénéficient pleinement de toutes les dispositions relatives à la limitation de la responsabilité. Ces parties ne pourront en aucune circonstance être tenus responsables au-delà des présentes Conditions de Réservation et pourront invoquer les présentes Conditions de Réservation et les Conditions de Transport dans la même mesure que la Société et/ou le Transporteur.

10.8 La compagnie n'est pas responsable de la perte ou de l'endommagement d'objets de valeur tels que des sommes d'argent, des titres négociables, des objets en métal précieux, des bijoux, des objets d'art, des appareils photo, des ordinateurs, des équipements électroniques ou tout autre objet de valeur, à moins qu'ils ne soient déposés auprès du transporteur pour être conservés, qu'une limite plus élevée ne soit convenue expressément et par écrit au moment du dépôt et qu'un supplément ne soit payé par l'Hôte pour la protection de la valeur déclarée.

L'utilisation du coffre-fort du navire ou de tout coffre-fort dans la suite ne constitue pas un dépôt auprès du navire. Il est convenu que toute responsabilité de la Société et du Transporteur sera soumise aux franchises applicables par Hôte, comme prévu dans les statuts, lois, conventions ou traités pertinents, et que cette somme sera déduite de la perte ou des dommages aux bagages ou autres biens.

## **11. RESPONSABILITÉ DE L'HÔTE ET PRÉROGATIVES DU COMMANDANT**

11.1. L'Hôte a le devoir de suivre les instructions et les ordres du commandant et des Officiers lorsqu'il est à bord. L'Hôte accepte que le commandant et les officiers sont habilités et détiennent l'autorité de fouiller toute personne à bord, toute suite, bagage et effets personnels pour des raisons de sécurité ou d'autres raisons légitimes.

11.2. Le Transporteur et/ou le commandant sont en droit de refuser l'embarquement ou d'ordonner le débarquement de tout Hôte s'ils l'estimaient nécessaire pour des raisons de sécurité de l'Hôte, des autres Hôtes ou du navire ou si la conduite de l'Hôte était, d'après l'opinion raisonnable du commandant, susceptible de mettre en danger ou de compromettre le confort et le bien-être des autres Hôtes à bord.

11.3. Le comportement de l'Hôte ne doit ni compromettre ni réduire la sécurité, la tranquillité et le bien-être des autres Hôtes lors du Voyage.

11.4. Aucun Hôte ne peut apporter de biens ni d'articles à caractère dangereux, ni d'animaux à bord, à l'exception de chiens d'assistance reconnus dans le cadre des présentes Conditions particulières.

11.5. Ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables envers quelque Hôte que ce soit en cas d'infraction aux présentes Conditions particulières et/ou à la réglementation applicable et tout Hôte devra indemniser le Transporteur et la Société en cas de pertes ou dommages occasionnés au Transporteur, à la Société ou à ses fournisseurs par une telle infraction ou un tel non-respect.

11.6. Il est strictement interdit aux Hôtes d'apporter d'animaux vivants, d'armes à feu, de munitions, de produits explosifs ou inflammables, de substances toxiques ou dangereuses à bord du navire, sans l'accord écrit de la part de la Société et du Transporteur.

11.7. Les Hôtes seront responsables de tout dommage subi par la Société et/ou le Transporteur et/ou le fournisseur de services faisant partie du Contrat, résultant du non-respect de l'Hôte de ses obligations contractuelles. En particulier, l'Hôte est responsable de tous les dommages causés au navire, au mobilier et à l'équipement, des blessures ou pertes infligées aux autres Hôtes et à des tiers, mais aussi de toutes les pénalités, amendes et frais attribuables à l'Hôte que la Société, le Transporteur et le fournisseur peuvent être amenés à payer.

11.8. Les Hôtes ne sont pas autorisés à vendre et/ou acheter à d'autres Hôtes ou opérateurs de voyages à bord du navire tout type de services commerciaux - y compris, sans toutefois s'y limiter, des excursions à terre - qui ne sont pas officiellement proposées par la Société ou ses prestataires indépendants agréés.

## **12. INFORMATION GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE FORMALITÉS DE VOYAGE**

12.1. Les Hôtes doivent être en possession de documents d'identité et de voyage valables pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas, une carte d'identité suffit, dans d'autres cas un passeport international valable jusqu'à 6 mois au moins après la date de retour prévue est obligatoire. Dans d'autres cas encore, l'Hôte doit disposer d'un visa.

La Société n'est jamais responsable de l'obtention des visas pour quelque Hôte que ce soit, ce dernier étant seul responsable de cette obtention.

12.2. La Société informe l'Hôte français au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe cependant à l'Hôte de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage (par exemple : autorisation de voyage ESTA pour les Hôtes qui voyagent vers et/ou via les Etats-Unis ; visa de transit, passeport biométrique ou à lecture optique, etc.). Les Hôtes de nationalité française peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site Internet du Ministère des Affaires Etrangères, plus spécifiquement concernant les sous rubriques « risque pays » et « santé ».

Les non-ressortissants de l'Union Européenne ont l'obligation de s'informer auprès de leur Ambassade (ou Consulat) ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles ils sont soumis.

Les non-ressortissants de l'Union Européenne ne pourront pas embarquer s'ils sont en possession d'un titre de séjour périmé accompagné d'un récépissé de demande de renouvellement de leur carte de séjour. La Société décline toute responsabilité en cas de négligence de la part de l'Hôte à cet égard.

12.3. Le Transporteur n'accepte pas les mineurs non accompagnés. Les mineurs ne seront pas autorisés à embarquer à moins qu'ils ne soient accompagnés d'un parent ou d'un tuteur ou toute autre personne autorisée. Les Hôtes adultes voyageant avec un mineur doivent être entièrement responsables de la conduite et le comportement de ce mineur. Les mineurs de moins de 12 ans doivent être surveillés à tout moment par leurs parents ou tuteurs et ne sont pas autorisés à être laissés seuls dans leur suite à tout moment. Les mineurs ne peuvent ni commander ni consommer des boissons alcoolisées ni participer à des jeux de hasard. Concernant la consommation de boissons alcoolisées et la participation aux jeux de hasard, lorsque l'itinéraire comprend un port situé aux U.S.A., ces services sont exclusivement destinés aux Hôtes de plus de 21 ans.

12.4. L'Hôte qui conclut le Contrat a l'obligation d'informer la Société de sa nationalité ainsi que celle des Hôtes pour qui il conclut le Contrat, et de communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

## **13. SANTÉ ET SECURITÉ**

13.1. La Société ne peut pas connaître l'état de santé de tous les Hôtes. L'Hôte a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

Les Hôtes doivent avoir effectué les vaccinations nécessaires avant le Voyage, et être en possession de tout document sanitaire nécessaire.

### Aptitude à voyager

13.2. La sécurité de tous les Hôtes est d'importance capitale pour la Société. C'est pourquoi l'Hôte déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi, et que sa conduite ou son état n'affectera pas la sécurité ou le confort du navire ou de l'avion, ni celui des autres Hôtes. En matière de santé et de sécurité, il est recommandé aux citoyens français de consulter le site web du Ministère des Affaires étrangères.

L'Hôte présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteints d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement en informer la Société. La Société se réserve le droit de refuser de fournir un voyage à un Hôte, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, si celui-ci ne s'avère pas apte à y participer

A cette fin, l'Hôte doit, le cas échéant et au moment de la réservation, fournir le plus de détails possibles relativement à son état de santé physique et/ou mental, de sorte que la Société et le Transporteur puissent examiner leur obligation de transport de l'Hôte de façon sûre ou faisable d'un point de vue opérationnel, en prenant en compte toute question relative à la conception du bateau ou de l'infrastructure ou de l'équipement portuaire, y compris les gares maritimes, pouvant rendre impossibles l'embarquement, le débarquement ou le transport de l'Hôte et avoir des conséquences sur le confort et la sécurité des Hôtes du navire.

Ainsi, l'Hôte est prié de fournir des détails complets :

- si l'Hôte est infirme, Handicapé ou à Mobilité Réduite ;

- si l'Hôte requiert une suite spéciale pour Personne handicapée, dans la mesure où le nombre de ces suites est limité et où la Société souhaite, dans la mesure du possible, loger l'Hôte de sorte qu'il soit installé en toute sécurité pendant le Voyage ;
- si l'Hôte a des exigences spéciales relatives aux sièges ;
- si l'Hôte a besoin d'apporter un équipement médical à bord ;
- si l'Hôte a besoin d'amener un chien d'assistance reconnu à bord du navire (veuillez noter que les chiens d'assistance sont soumis à des réglementations nationales).

Si le Transporteur, le commandant ou le médecin de bord décide qu'un Hôte est, pour quelque raison que ce soit, inapte au voyage, susceptible de nuire à la sécurité, de se voir refuser la permission de débarquer dans un port, ou que sa situation pourrait rendre le Transporteur responsable de son entretien, assistance ou rapatriement, le commandant a le droit de refuser d'embarquer l'Hôte dans tout port ou de le débarquer dans tout port ou de le transférer dans une autre couchette ou suite. Le médecin de bord a le droit d'administrer les premiers secours, tous médicaments, thérapies ou traitement médical, et/ou d'hospitaliser et/ou de confiner l'Hôte dans le centre médical du navire ou autres installations similaires, si cette mesure est considérée comme nécessaire par le médecin et que le commandant donne son accord. Tout refus de coopération de l'Hôte quant à ce traitement pourra entraîner son débarquement dans quelque port que ce soit, avec l'intervention éventuelle de la police locale ou des autorités compétentes et ni la Société ni le Transporteur ne pourront être tenus responsables des pertes, frais ou dépenses de l'Hôte.

#### Femmes enceintes

13.3. Les femmes enceintes sont priées de demander conseil auprès d'un médecin avant de voyager ; quel que soit le stade de leur grossesse, elles doivent obtenir un certificat médical émis par un médecin et confirmant leur aptitude à voyager à bord d'un navire (compte tenu de l'itinéraire spécifique).

Ni la Société ni les Transporteurs ne disposent à bord des navires d'installations ou d'équipement médicaux appropriés pour réaliser un accouchement à bord. La Société ne peut ni accepter de Réservation et le Transporteur ne peut transporter de Passagères enceintes de 23 semaines d'aménorrhée ou plus à la fin du Voyage.

La Société et le Transporteur se réservent expressément le droit de refuser l'embarquement de toute Passagère qui semble en état avancé de grossesse ou qui ne produit pas le certificat médical requis et ne pourront pas être tenus responsables de ce refus.

Si une réservation a été faite par une Passagère ignorant sa grossesse lors de la réservation, et que sa grossesse pourrait être mise en danger par la poursuite du voyage, la Société lui proposera soit de réserver un autre Voyage figurant dans la brochure de la Société ou sur le Site internet officiel d'une qualité équivalente dans le respect des termes ci-dessus en fonction des disponibilités, soit d'annuler la réservation et d'obtenir le remboursement de la totalité du montant versé, à condition que cette annulation soit communiquée dès qu'une Passagère a connaissance de son état. Ce remboursement ne comprendra pas les primes d'assurance payées, lesquelles ne sont en aucun cas remboursables.

#### Hôtes Handicapés et Hôtes à Mobilité Réduite

13.4. Lorsque la Société et/ou le Transporteur le considèrent strictement et objectivement nécessaire pour la sécurité et le confort de l'Hôte, et afin de permettre à l'Hôte de bénéficier pleinement du Voyage, il peut être demandé à l'Hôte Handicapé ou à l'Hôte à Mobilité Réduite d'être accompagné par une autre personne capable de fournir l'assistance nécessaire à l'Hôte Handicapé ou à l'Hôte à Mobilité Réduite. Cette exigence dépend entièrement de l'évaluation de la Société et/ou par le Transporteur des besoins de l'Hôte en termes de sécurité et peut varier d'un navire à l'autre et/ou d'un itinéraire à l'autre. Les Hôtes se déplaçant en fauteuil roulant sont priés de fournir leur propre fauteuil roulant pliable de dimensions standards pendant toute la durée du séjour, et peuvent également être requis d'être accompagnés d'un Hôte en bonne santé et capable de les assister.

Si l'Hôte souffre d'une infection particulière, d'un Handicap ou d'une Mobilité Réduite nécessitant des soins personnels ou une supervision, ces soins ou cette supervision doivent être organisés par l'Hôte et à ses frais. Le navire ne peut pas fournir de services de garde, de soins personnels ou de supervision ou toute autre forme de soins pour des affections physiques, psychiatriques ou autres.

13.5. La Société se réserve le droit de refuser de transporter un Hôte ayant omis d'informer correctement la Société de tout handicap ou de ses besoins d'assistance afin de permettre à la Société et/ou au Transporteur d'évaluer en connaissance de cause la possibilité de transporter l'Hôte de façon sûre ou faisable du point de vue opérationnel pour des raisons de sécurité. Si l'Hôte n'est pas d'accord avec une décision de la Société, l'Hôte doit adresser une réclamation écrite avec toutes les preuves à l'appui à la Société.

La Société se réserve le droit de refuser de transporter tout Hôte si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, celui-ci s'avère inapte à participer au Voyage.

Pour la sécurité et le confort de l'Hôte, si l'Hôte prend conscience entre la date de réservation et la date de commencement du Voyage à Forfait du fait qu'il aura besoin de soins spéciaux ou d'une assistance tels que précisés ci-dessus, l'Hôte est prié d'informer la Société immédiatement de sorte que celle-ci et le Transporteur puissent évaluer en connaissance de cause si l'Hôte peut être transporté ou non de façon sûre ou possible d'un point de vue opérationnel.

Les Hôtes Handicapés ou les Hôtes à Mobilité Réduite peuvent ne pas être en mesure de descendre à terre dans les ports où le navire n'accoste pas. Une liste de ces ports est disponible sur demande écrite.

Dans certains ports, il est nécessaire de jeter l'ancre au large plutôt que le long du quai. Lorsque tel est le cas, le Transporteur utilisera une chaloupe afin d'emmener les Hôtes à quai. Une chaloupe est une petite embarcation et peut ne pas être adaptée pour des personnes présentant un Handicap, à Mobilité Réduite ou des problèmes d'équilibre. Lors de l'usage de chaloupes, la sécurité est d'importance capitale. Il est important que les Hôtes soient capables d'utiliser la chaloupe en toute sécurité. Les Hôtes peuvent être requis de descendre jusqu'à une plateforme ou un ponton et ensuite dans la chaloupe. Il peut y avoir des marches à monter ou à descendre et les Hôtes peuvent avoir à négocier un espace entre la plateforme et la chaloupe (pouvant atteindre approximativement 10.46m). En fonction des conditions météorologiques, de la marée et des conditions maritimes qui peuvent changer pendant le courant de la journée, il peut se produire des mouvements. Les Hôtes doivent être suffisamment aptes et mobiles pour accéder à la chaloupe et en débarquer. Si les Hôtes ont une mobilité limitée ou font usage d'une assistance à la mobilité comme une canne, ils devront évaluer avec prudence leur capacité à embarquer dans la chaloupe en toute sécurité avant de descendre sur la plateforme. Les Hôtes doivent prendre en considération l'usage de marches, la possibilité d'un espace et d'une différence de hauteur entre la plateforme et la chaloupe, et l'éventuel mouvement soudain de la chaloupe lorsqu'ils prennent leur décision. Les fauteuils roulants et les scooters ne seront pas portés par l'équipage dans la chaloupe. Tous les Hôtes doivent être suffisamment mobiles de manière indépendante pour utiliser les chaloupes. Le dernier mot appartient au commandant et à chacun de ses officiers qui peuvent refuser le transport par chaloupe s'il y a le moindre doute quant à la sécurité d'un Hôte. Tous les Hôtes doivent faire preuve d'un regain de précaution lorsqu'ils montent dans la chaloupe ou en descendent. Des membres d'équipage seront là pour les guider et les stabiliser lors de l'embarquement ou du débarquement mais ils ne peuvent soutenir, soulever ou porter les Hôtes. Les mêmes précautions s'appliquent lorsque les Hôtes débarquent de la chaloupe au port.

13.6. Lorsqu'un Hôte se voit refuser le droit à l'embarquement en raison de son inaptitude au voyage, ni la Société ni le Transporteur n'ont de responsabilité envers l'Hôte.

#### Questionnaire de santé publique

13.7. La Société et/ou le Transporteur et/ou les autorités sanitaires de tout port auront le droit d'établir à leur compte un questionnaire de santé publique pour leur propre compte. L'Hôte devra fournir des informations précises concernant les symptômes de toute maladie, incluant, sans s'y limiter, les problèmes gastro-intestinaux et H1N1. Le Transporteur peut refuser d'embarquer tout Hôte qu'il considère (à sa seule discrétion) qu'il présente des symptômes de quelque maladie que ce soit, y compris les maladies ou infections virales ou bactériennes comprenant (notamment) le Norovirus et H1N1. Le refus de l'Hôte de remplir le questionnaire pourra entraîner le refus d'embarquement.

13.8. Lorsque les Hôtes sont victimes d'une maladie virale ou bactérienne à bord, le médecin de bord peut leur demander de ne pas quitter leur suite pour des questions de sécurité.

#### Assistance médicale

13.9. Il est vivement recommandé aux Hôtes d'être en possession d'une assurance voyage « tous risques » couvrant les soins médicaux, les frais et dépenses de rapatriement.

13.10. Conformément à la réglementation de l'État du pavillon, il y a à bord un médecin qualifié et un centre médical équipé uniquement pour les premiers soins et les états les moins préoccupants. L'Hôte reconnaît par les présentes et accepte au moment de la réservation que le centre médical n'est pas équipé comme un hôpital à terre et que le médecin n'est pas un spécialiste. Ni la Société, ni le Transporteur, ni le médecin ne peuvent en conséquence être tenus responsables envers l'Hôte de leur incapacité à traiter une infection.

13.11. L'Hôte reconnaît que, bien qu'il y ait un médecin qualifié à bord du navire, il a l'obligation et la responsabilité de demander une assistance médicale si elle s'avère nécessaire pendant le Voyage et qu'il devra payer les frais médicaux à bord.

13.12. En cas de maladie ou d'accident, il est possible que des Hôtes doivent être débarqués à terre par le Transporteur et/ou le commandant pour un traitement médical. Ni le Transporteur ni la Société n'émettent aucune déclaration ni n'acceptent de responsabilité quant à la qualité des structures médicales disponibles ou des traitements aux escales ou à l'endroit où l'Hôte est débarqué. Les structures médicales et les normes varient d'un port à l'autre. Ni la Société ni le Transporteur n'émettent aucune déclaration ni ne donnent de garanties quant à la qualité des traitements médicaux à terre.

13.13. L'opinion professionnelle du médecin concernant l'aptitude de l'Hôte à embarquer sur le navire ou à continuer le Voyage est définitive et contraignante pour l'Hôte.

13.14. Pour les enfants de moins de 12 mois, il est recommandé de demander conseil auprès d'un médecin avant de procéder à la réservation. Les dispositions relatives à l'aptitude à voyager sont applicables à tous les Hôtes, en ce compris les nourrissons.

#### Equipement médical

13.15. Il est important que les Hôtes contactent le fabricant ou le fournisseur de leur équipement médical afin de s'assurer que l'équipement médical qu'ils souhaitent apporter à bord peut être utilisé en toute sécurité. Il est de la responsabilité des Hôtes de s'occuper de la livraison aux docks avant le départ de tout équipement médical et d'informer la Société avant la réservation de leur besoin d'équipement médical à bord de sorte que la Société et le Transporteur puissent s'assurer que l'équipement médical peut être transporté en toute sécurité.

13.16. Il est de la responsabilité des Hôtes de s'assurer que tout équipement médical est en bon état de fonctionnement et de veiller à disposer de suffisamment d'équipements et de fournitures jusqu'à la fin du voyage. Le navire ne transporte pas d'équipement de

remplacement et l'accès aux soins et aux équipements à terre pourrait se révéler difficile et coûteux. Les Hôtes doivent être capables de faire fonctionner tous les équipements.

#### Allergies alimentaires

13.17. Certains aliments peuvent provoquer une réaction allergique en raison des intolérances à certains ingrédients. Si l'Hôte a des allergies connues ou des intolérances à un aliment, il est tenu d'en informer la Société au moment de la réservation (en remplissant un formulaire spécifique) et le rapporter ultérieurement au Maître d'hôtel dès que possible après son embarquement sur le navire.

13.18. Il est de la responsabilité de l'Hôte de s'assurer qu'il évite activement tout aliment auquel il est allergique. La Société prendra toute mesure raisonnable si elle est avertie par écrit au préalable de tout aliment ou ingrédient auquel l'Hôte a une réaction allergique et aidera l'Hôte, dans les limites de la raison, à éviter de consommer tels aliments ou ingrédients si elle en est avertie conformément au point 13.17 susmentionné par l'Hôte avant de commander ces aliments. En l'absence de communication de ces informations, ni la Société, ni le Transporteur ne peuvent être tenus de préparer des menus spéciaux pour l'Hôte ou tout autre repas préparé consommé par l'Hôte. En cas d'allergies/intolérances multiples, même informés conformément aux termes précédent, la Société et le Transporteur pourraient ne pas pouvoir éviter le risque de contamination croisée. La Société ne sera aucunement tenue responsable de la préparation de plats spéciaux pour l'Hôte ou de tout plat préparé consommé par l'Hôte.

#### Tabac

13.19. Explora S.A. respecte les besoins et les désirs de chaque Hôte et a considéré très attentivement la question des fumeurs et non-fumeurs. Conformément aux réglementations internationales, il n'est permis de fumer que dans les zones fumeurs à bord équipées de systèmes de ventilation spéciaux. Il est interdit de jeter les mégots par-dessus bord ou tout autre objet par-dessus bord pouvant créer un risque d'incendie et de fumer dans les suites.

13.20. Pour la sécurité, le confort et le bien-être de nos Hôtes en principe, il n'est pas permis de fumer (y compris des cigarettes électroniques) dans les zones réservées aux repas (buffets et restaurants, les centres médicaux, zones spéciales enfants, couloirs, ascenseurs, zones où les hôtes se rassemblent en groupe pour des exercices de sécurité, points de débarquement ou de départ pour les excursions, toilettes publiques ou bars près des zones où sont servis les repas). Il n'est également pas permis de fumer sur les terrasses des suites et dans tout autre endroit non indiqué par une signalisation claire autorisant de fumer et des cendriers.

L'interpellation d'une personne outrepassant la règle à plusieurs reprises peut conduire à son débarquement pur et simple. Par ailleurs, toute violation des règles antitabac entraînera aussi des frais de nettoyage en profondeur de 250 euros et pourra donner lieu à d'autres mesures coercitives si nécessaire.

#### Equipement adapté au séjour

13.21. Il est vivement recommandé à l'Hôte d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. La Société ne saurait être tenue responsable de préjudice moral ou corporel résultant de la négligence de l'Hôte.

### **14. GARANTIE FINANCIÈRE ET ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

14.1 Comme l'exige la loi, Explora S.A. dispose, en tant qu'organisateur, d'une garantie financière conformément à la réglementation applicable fournie par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - 15 avenue Carnot - 75017 Paris, afin de rembourser les paiements et d'assurer le rapatriement des Hôtes en cas d'insolvabilité. De plus amples informations sont disponibles sur le site de l'APST : <https://www.apst.travel>.

Lorsque l'Hôte réserve par l'intermédiaire d'un agent de voyages, celui-ci communique directement à l'Hôte le nom et les coordonnées de son garant.

14.2. La responsabilité civile professionnelle de MSC Croisiers SA est assurée par HELVETIA ASSURANCES S.A. – 25 quai Lamandé - 76600 Le Havre, sous les références suivantes : 92300335.

### **15. ASSURANCES FACULTATIVES**

15.1. La Société recommande vivement à chaque Hôte de souscrire une police d'assurance voyage appropriée, qui le couvre suffisamment à compter du moment où la réservation confirmée, jusqu'à la fin du voyage, en cas d'annulation du voyage à forfait, pour l'assistance et les frais médicaux, la perte et/ou la détérioration des bagages. Il est conseillé aux Hôtes de vérifier la couverture dont ils disposent, car de nombreux régimes d'assurance maladie nationaux ne couvrent pas les frais médicaux ou les frais de rapatriement en dehors du pays d'origine de l'Hôte.

15.2. La Société propose de souscrire un contrat d'assurance dont les prestations sont assurées par la Compagnie d'Assurance Europ'Assistance, 1 promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers (Entreprise régie par le Code des Assurances, RCS Nanterre 451 366 405). L'assurance doit être souscrite et la prime d'assurance payée en intégralité au moment de la réservation du séjour.

15.3. La prime n'est ni remboursable (sauf annulation du Contrat par la Société), ni cessible.

15.4. Conformément aux dispositions de l'article L. 112-10 du code des assurances, l'Hôte peut renoncer à la souscription d'une police d'assurance dès lors qu'il justifie bénéficier d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts. La Société invite l'Hôte à vérifier qu'il ne bénéficie pas de telle couverture avant de souscrire à l'une des polices proposées. L'Hôte dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer ce droit.

En application de l'article L. 112-2-1-3° du code des assurances, l'Hôte perd ce droit si, pendant cette période, le contrat a été intégralement exécuté à la demande expresse de l'Hôte. En application de l'article L. 112-10 du même code, l'Hôte ne bénéficie plus de ce droit dès lors que, pendant cette période, le Contrat a été intégralement exécuté ou l'Hôte a fait intervenir une des garanties de la police.

## **16. PROMOTIONS**

16.1. Au cours de l'année, la Société peut lancer des promotions dont le tarif ne figure pas dans la Brochure ou sur le Site Internet. Il ne peut être déterminé à l'avance si et dans quelles conditions de telles promotions seront mises en vente. Pour toute information, les Hôtes sont invités à se rapprocher de leur Détaillant ou de consulter le Site Internet de la Société. Les promotions sont soumises à des conditions autres que celles indiquées dans les présentes Conditions.

## **17. VOLS**

17.1. Tous les vols sont assurés par des Transporteurs Aériens reconnus pour des services de ligne ou charters. Dans ces circonstances, le paiement du billet d'avion doit être effectué par la Société d'avance et n'est normalement pas remboursable par le Transporteur aérien.

Les horaires de vols communiqués dans les offres de la Société sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite à l'Hôte.

La réservation de vols avec correspondances est opérée sur la base du « *minimum connecting time* » (temps minimum de correspondance), tel qu'établi par les compagnies aériennes.

Pour toute annulation de la part de l'Hôte, quel que soit le moment où elle est effectuée, le prix du billet d'avion payable par l'Hôte reste dû et est bien distinct des articles d'annulation concernant le Voyage.

17.2. L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis à l'Hôte en application du Règlement européen 2011/2005.

17.3. L'Hôte a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. La Société ne saurait être tenue responsable en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence de l'Hôte

17.4. Le cas échéant, l'Hôte a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

17.5. La Société n'est ni le Transporteur aérien ni un Transporteur aérien effectif comme défini par la Réglementation de l'Aviation Civile (Embarquement refusé, Compensation et assistance), « les Réglementations de 2005 ». Les obligations imposées par la Réglementation 261/2004 pour la compensation sont exclusivement celles du Transporteur aérien et/ou du Transporteur aérien effectif et toutes les réclamations concernant l'annulation, le retard ou l'embarquement refusé doivent être adressées au Transporteur aérien de compétence.

17.6. Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

17.7 Si le Contrat ne comprend pas de vols, il incombe à l'Hôte d'arriver au navire au moins 2,5 heures (150 minutes) avant le départ prévu et d'obtenir un billet valide directement auprès d'un transporteur adapté et à temps pour se rendre au navire (et tenant compte des transferts locaux que l'Hôte doit organiser avec toutes dispositions), si nécessaire. La Société ne sera pas responsable de tout dommage découlant des vols ou autres moyens de transports, ou des transferts organisés par l'Hôte.

## **18. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

18.1. La Société collecte les données des Hôtes conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679) (« RGDP »).

Les données personnelles que l'Hôte fournit sont nécessaires au traitement de sa réservation et sont indispensables à la gestion des prestations (article 6.1.b du Règlement). A ces fins, les données des Hôtes peuvent ainsi être transférées aux partenaires de la Société établis dans des Etats tiers. La Société fait uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec le consentement de l'Hôte, et à l'exception des données sensibles collectées pour la sécurité des Hôtes et qui ne sont pas transmises à des tiers, les données pourront également être utilisées par la Société pour adresser aux Hôtes les offres promotionnelles ou commerciales (par courrier électronique ou par voie postale).

En qualité de personne dont les données sont collectées, l'Hôte dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de ses données. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un email à [support@explorajourneys.com](mailto:support@explorajourneys.com) ou un courrier postal à Explora S.A (à l'attention du Data Protection Officer) – 16 Avenue Eugène-Pittard, 1206 Genève (Suisse), mentionnant le nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de la correspondance.

## **19. NOTIFICATIONS**

19.1. Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du Contrat doit être faite par écrit aux adresses suivantes :

- par lettre : Explora S.A. - Service Relations Clientèle - 5 rue Barbès - 92120 Montrouge
- par email : \* *avant départ* : support@explorajourneys.com  
\* *après départ* : support@explorajourneys.com

19.2. Ces coordonnées peuvent être utilisées lorsque la Société intervient en qualité d'organisateur du Voyage à Forfait. Lorsque l'organisateur est l'agent de voyages, il convient de le contacter directement au moyen des coordonnées qu'il aura communiquées.

## **20. RESPONSABILITÉ DU PERSONNEL, DES PREPOSES ET SOUS-TRAITANTS**

17

20.1. Il est expressément convenu qu'aucun préposé ou mandataire de la Société et/ou du Transporteur, y compris le commandant et l'équipage du navire concerné en ce inclus les sous-traitants indépendants et leur personnel aussi bien que les assureurs de ces parties ne seront pas, et ce en quelque circonstance que ce soit, responsables au-delà de ce qui est prévu par les présentes Conditions particulières et les Conditions générales de Transport.

20.2. Les Destination Experiences sont effectuées par des contractants indépendants même si elles sont vendues par des détaillants ou à bord du navire. La Société ne pourra d'aucune manière être tenue responsable des services fournis par aucun de ces contractants indépendants. La Société opère uniquement en tant qu'agent du fournisseur des Destination Experiences. La Société n'a aucun contrôle direct sur les fournisseurs des Destination Experiences ni sur leurs services ; de ce fait, en aucun cas la Société ne pourra être tenue responsable des pertes, dommages et lésions corporelles subis par l'Hôte en conséquence de la négligence ou autre des fournisseurs des Destination Experiences. La Société sera raisonnablement diligente dans le choix de fournisseurs des Destination Experiences fiables. Les lois et les réglementations locales seront appliquées dans le cadre de la détermination des prestations et/ou la responsabilité des fournisseurs des Destination Experiences. Les Destination Experiences seront soumises aux conditions générales du fournisseur des Destination Experiences en ce compris le bénéfice de toute limitation de responsabilité et du niveau de l'indemnisation. La responsabilité de la Société n'excèdera jamais celle du fournisseur des Destination Experiences.

## **21. DROIT APPLICABLE, LITIGES ET COMPETENCES DES TRIBUNAUX**

21.1. Le présent Contrat est régi par le droit français.

21.2. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, il sera porté devant les tribunaux français compétents en vertu du droit français.

## **22. ERREURS, OMISSIONS ET CHANGEMENTS**

22.1. Bien que tout ait été mis en œuvre pour assurer l'exactitude du contenu de la brochure de la Société et du Site internet officiel, certains changements et révisions pourraient devoir être effectués après l'impression de la brochure de la Société ou la mise en ligne du Site internet officiel.

22.2. Comme les Conditions particulières de vente sont celles en vigueur lors de la Réservation quel que soit le contenu de celles figurant dans la brochure correspondante de la Société, il est recommandé de vérifier auprès du détaillant ou en visitant le Site internet officiel de la Société de la dernière mise à jour desdites Conditions. La Société se réserve le droit de modifier ou d'amender les présentes Conditions de Réservation et les Conditions de Transport à tout moment.

### **Notice d'information relative aux Forfaits**

#### **Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

-Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Explora SA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 Avenue Carnot 75017 Paris ; tél. : 01 44 09 25 35 ; email : info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Explora S.A.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

: [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI0000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI0000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

#### **Organisation Technique**

Explora S.A.

16, avenue Eugène Pittard - CH-1206 Genève, Suisse

Immatriculée au Registre des Sociétés de Genève

N° CH-315-766.578

Immatriculation Atout France IM 092220007

Garantie Financière : APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris

RCP Assurance N° 92300335 auprès de HELVETIA ASSURANCES S.A.

25 quai Lamandé - 76600 Le Havre