



## Algemene boekingsvoorwaarden voor brochures

**DIT ZIJN DE ALGEMENE VOORWAARDEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP DE CRUISE. GELIEVE ZE AANDACHTIG TE LEZEN, DE VOORWAARDEN ZIJN BINDEND.**

Alle cruises in deze brochure en op de website gepubliceerd worden voor verkoop aangeboden door MSC Crociere S.A., hierna te noemen de “onderneming”.

In de algemene voorwaarden (hieronder beschreven) zullen de volgende uitdrukkingen de hieronder beschreven betekenis hebben:

“**Boeking**” verwijst naar de door de passagier ondernomen stappen om een contract met de onderneming te sluiten.

“**Algemene boekingsvoorwaarden**” zijn de algemene voorwaarden en de informatie die in de desbetreffende brochure vermeld zijn en/of andere informatie die de uitdrukkelijke voorwaarden van uw contract met de onderneming vormen.

“**Vervoersmaatschappij**” is de eenheid die zich tot het vervoer verbonden heeft of de passagier van de ene plaats naar de andere brengt, zoals aangegeven op het cruiseticket, het vliegticket of een ander ticket dat uitgegeven werd voor het wegtransport, en daarbij op zulke documenten aangeduid wordt als “vervoersmaatschappij”. De vervoersmaatschappij omvat de eigenaar en/of de bevrachter en/of bestuurder en/of hun bedienden en/of agenten van om het even welke transportverlener.

“**Transportvoorwaarden**” zijn de algemene voorwaarden waaronder de vervoersmaatschappij lucht-, weg- of zeetransport levert. De transportvoorwaarden kunnen verwijzen naar de wettelijke bepalingen van het land van de vervoersmaatschappij en/of internationale overeenkomsten die de aansprakelijkheid van de vervoersmaatschappij beperken of uitsluiten. Kopieën van de transportvoorwaarden van, om het even welke, vervoersmaatschappij zijn op aanvraag beschikbaar voor de passagiers.

“**Contract**” betekent de tussen de onderneming en de passagier gesloten overeenkomst met betrekking tot de desbetreffende cruise of pakketreis waardoor het bewijs geleverd wordt via uitgave van de bevestigingsfactuur die door de onderneming of haar verkoopagent naar de passagier verstuurd wordt.

“**Cruise**” betekent de cruise zoals die beschreven wordt in de desbetreffende brochure of andere documentatie die voor of uit naam van de onderneming uitgebracht wordt.

“**Onderneming**” betekent MSC Crociere S.A. met als geregistreerd adres: 40, Avenue Eugène Pittard, CH-1206 Genève, Zwitserland, die cruises en/of pakketreizen organiseert en ze verkoopt of voor verkoop aanbiedt, hetzij rechtstreeks of via een verkoopagent.

“**Passagier**” betekent ieder persoon die vermeld staat op de boekingsbevestiging of op de factuur of een ticket dat door de onderneming uitgegeven wordt.

“**Pakketreis**” betekent de cruise en de vlucht(en) en/of elk pre- en/of postcruisearrangement. Excursies aan wal of pendeldiensten die geen deel uitmaken van de pakketprijs zijn niet inbegrepen.

“**Verkoopagent**” betekent de persoon die, uit naam van de onderneming, de door de onderneming samengestelde cruise of pakketreis verkoopt of voor verkoop aanbiedt.

“**Excursie aan wal**” betekent elke excursie, reis of activiteit aan wal die geen deel uitmaakt van de all-inprijs van de cruise en door de onderneming aan boord van haar schip voor verkoop aangeboden wordt.

“**Overmacht**” is elke onvoorziene en onvoorspelbare gebeurtenis buiten de controle van de onderneming, zoals: calamiteiten (waaronder brand, overstroming, aardbeving, storm, orkaan of elke andere natuurramp), oorlog, invasie,

daden van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (ongeacht of er oorlog werd verklaard), burgerlijke oorlog, opstand, revolutie, oproer, militaire of wederrechtelijk toegeëigende macht of gerechtelijke inbeslagneming, activiteiten van terroristen, nationalisatie, regeringssanctie, blokkade, embargo, arbeidsgeschil, staking, lock-out, of onderbreking of storing van elektriciteit of telefoonservice en/of elk ander onvoorzien technisch probleem.

## **1. BOEKINGSPROCEDURE EN AANBETALING**

- 1.1 Om een reservering te maken moet de passagier een bevoegd agent/vertegenwoordiger contacteren.
- 1.2 Door een cruise of pakketreis te boeken gaat de passagier akkoord en bevestigt en aanvaardt hij/zij dat alle in de boekingsaanvraag genoemde personen gebonden zijn door de boekingsvoorwaarden en dat hij/zij het recht heeft om die boekingsvoorwaarden te aanvaarden namens alle, in de boekingsaanvraag genoemde, personen.
- 1.3 Een niet-terugvorderbare aanbetaling van 20% van de reissom is verschuldigd en door de passagier te betalen op moment van reserveren.
- 1.4 Een boeking is voltooid en het contract is van kracht alleen wanneer de onderneming de boeking goedkeurt door een bevestigingsfactuur naar de passagier of de verkoopagent van de passagier te sturen.

## **2. CONTRACT**

- 2.1 Elke cruise is op het moment van reserveren onderworpen aan beschikbaarheid. Geen enkel contract zal worden aangegaan totdat de aanbetaling of het volledige bedrag betaald wordt en de bevestigingsfactuur aan de passagier bezorgd wordt.
- 2.2 De volledige betaling moet uiterlijk 49 dagen vóór vertrek geschieden.
- 2.3 Indien de boekingsaanvraag binnen 49 dagen vóór vertrek plaatsvindt, dan moet het volledige bedrag op het moment van reserveren betaald worden.
- 2.4 Indien een passagier het nalaat om het saldo 49 dagen vóór vertrek te voldoen heeft de onderneming het recht om de boeking zonder voorafgaande kennisgeving te annuleren en annuleringskosten te berekenen (zie verder in hoofdstuk 9), onafhankelijk of de plaats opnieuw verkocht wordt of niet.

## **3. PRIJZEN EN PRIJSGARANTIE**

- 3.1 De reissom zal niet binnen de 20 dagen vóór vertrek worden aangepast of zodra de onderneming de volledige betaling ontvangen heeft.
- 3.2 De onderneming behoudt zich het recht voor om de reissom te allen tijde voorafgaand aan de hierboven in 3.1 vermelde dagen te wijzigen. Die prijsvariëaties kunnen betrekking hebben op:
  - a) Kosten voor luchttransport
  - b) Brandstofkosten
  - c) Gelden, belastingen of kosten die in rekening worden gebracht voor diensten, zoals de in- of ontschepingskosten in havens of luchthavens

Prijsvariëaties kunnen stijgend of dalend zijn. Voor alinea a) elke variëatie op de pakketprijs zal gelijk zijn aan het extra bedrag dat gefactureerd wordt door de luchtvaartmaatschappij. Voor alinea b) elke variëatie op de prijs van de cruise zal gelijk zijn aan de kost/stijging van de brandstof per vat voor het aantal passagiers die zich aan boord van het schip bevinden. Voor alinea c) elke variëatie op de pakketprijs zal gelijk zijn aan het volledige bedrag van de kosten.

- 3.3 Als de stijging meer dan 10 % van de totale contractprijs bedraagt, zal de passagier het recht hebben om het contract te ontbinden met volledige terugvordering van de reissom. Die terugvordering omvat geen betaalde verzekeringspremies, die in geen enkel geval terugvorderbaar zijn.

- 3.4 Om te annuleren moet de passagier de onderneming schriftelijk verwittigen binnen de 72uur/3 dagen na ontvangst van het bericht van de prijsstijging.

#### **4. VERZEKERING**

- 4.1 De onderneming adviseert elke passagier om een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

#### **5. PASPOORT EN VISUM**

- 5.1 Passagiers moeten volledig geldige paspoorten voor de volledige duur van de cruise kunnen voorleggen en de vervaldatum moet ten minste 6 maanden na de datum van terugkomst zijn. Bepaalde landen eisen machinaal leesbare en digitale fotopaspoorten, waaronder Rusland en de VS.

- 5.2 Het verkrijgen van een visum is de exclusieve verantwoordelijkheid van de passagier. De onderneming kan in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor het niet verkrijgen van het visum door de passagier.

#### **6. GEZONDHEIDSBEPALINGEN**

- 6.1 Alle passagiers garanderen dat ze fit zijn om per schip of vliegtuig te reizen en dat hun gedrag of toestand geen afbreuk doen aan de veiligheid of comfort van het schip, het vliegtuig en/of de andere passagiers.

- 6.2 De onderneming heeft het recht om van de passagier een medische verklaring te eisen die zijn gezondheid om te reizen bewijzen.

- 6.3 Elke passagier met een toestand die de gezondheid om te reizen kan aantasten, rekening houdende met de reisroute van het schip, moet een medische verklaring voorafgaand aan de boeking voorleggen.

- 6.4 Zwangere vrouwen worden aanbevolen om bij elk stadium van hun zwangerschap medisch advies te zoeken voordat ze gaan reizen.

- 6.5 De onderneming en/of de vervoersmaatschappij heeft op geen enkel cruiseschip geschikte medische faciliteiten voor een bevalling aan boord. De onderneming kan geen reservering accepteren of geen enkele passagier vervoeren die aan het einde van de cruise 24 weken of langer zwanger zal zijn.

- 6.6 De onderneming behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor inscheping te weigeren aan elke passagier die in een gevorderd stadium van zwangerschap blijkt te zijn en zal met betrekking tot die weigering niet aansprakelijk gesteld kunnen worden.

- 6.7 Passagiers die aan het einde van de cruise tot max. 23 weken zwanger zijn, moeten een medische verklaring aanvragen bij een dokter, waarin verklaart is dat ze fit zijn om aan boord van het schip te reizen, rekening houdend met de specifieke reisroute.

- 6.8 In geval dat een boeking werd gemaakt door een passagier die zich op het ogenblik van de boeking niet bewust was of redelijkerwijs niet kon weten dat zij zwanger was, zal de onderneming de door die passagier volledig betaalde prijs voor elke annulering terugbetalen, op voorwaarde dat die annulering onmiddellijk, vanaf men weet heeft van de zwangerschap, gemeld wordt.

- 6.9 Voor de veiligheid en comfort van alle passagiers wiens gezondheid zwak is, beperkte mobiliteit hebben of invalide zijn, is het belangrijk dat die informatie op het moment van reserveren zo volledig mogelijk wordt doorgegeven, zodat de passagier veilig en/of op een operationeel geschikte en/of waardige manier vervoerd kan worden. Passagiers die een hut voor minder validen nodig hebben, moeten specifiek die hut boeken.

- 6.10 Passagiers met een lichamelijke of geestelijke handicap die speciale verzorging of hulp nodig hebben (inclusief personen die tot een rolstoel aangewezen zijn), moeten de onderneming voorafgaand aan de boeking schriftelijk op de hoogte stellen over de aard van de handicap, bepaalde medische apparaten die ze aan boord willen meebrengen en/of bepaalde speciale medische of andere hulp die ze nodig zouden hebben. Passagiers

kunnen ook genoodzaakt worden om door een reispartner vergezeld te worden die fit en bekwaam is om hen te helpen.

- 6.11 Passagiers die tot een rolstoel aangewezen zijn, moeten voorzien zijn van hun eigen opvouwbare rolstoel in standaardgrootte en moeten door een reispartner die fit en bekwaam is om hen te helpen, vergezeld zijn.
- 6.12 De onderneming behoudt zich het recht voor om inscheping te weigeren aan elke passagier die de onderneming niet op de gepaste manier op de hoogte heeft gesteld van lichamelijke ongeschiktheden of de nood aan bijstand, of die volgens de onderneming en/of de vervoersmaatschappij niet fit en gezond is om te reizen, of wiens toestand een gevaar kan vormen voor zichzelf of anderen op de cruise.
- 6.13 Passagiers met een zwakke gezondheid of passagiers met een rolstoel of beperkte mobiliteit mogen niet aan wal gaan in havens waar schepen niet langszij aanleggen. Een lijst van die havens is op schriftelijke aanvraag beschikbaar.
- 6.14 Als het volgens de vervoersmaatschappij, de kapitein of de dokter van het schip blijkt dat een passagier voor een bepaalde reden niet fit en gezond is om te reizen en daarbij de gezondheid of de veiligheid in gevaar zou kunnen brengen, of de toestemming om in een bepaalde haven aan wal te gaan, zou kunnen worden geweigerd, of de vervoersmaatschappij tot ondersteuning, hulp of repatriëring verplicht zou kunnen worden, dan heeft de kapitein het recht om de passagier in een bepaalde haven niet aan of van boord te laten gaan, of de passagier naar een andere aanlegplaats of hut over te brengen. De dokter aan boord heeft het recht om eerste hulp toe te passen en ongeacht welk medicijn, ongeacht welke therapie of andere medische behandeling aan de passagier te geven, en/of de passagier in het ziekenhuis van het schip of in een andere gelijkwaardige faciliteit te laten opnemen en/of eventueel te houden, op voorwaarde dat die maatregel door de dokter noodzakelijk geacht wordt en de toestemming van de kapitein verkregen werd. Indien de passagier weigert mee te werken met de behandeling, dan kan de passagier in ongeacht welke haven gevraagd worden om van boord te gaan, indien nodig door de interventie van lokale politieagenten of andere bevoegde autoriteiten. Noch de onderneming noch de vervoersmaatschappij kan aansprakelijk gesteld worden voor elke vorm van schadevergoeding, kosten of compensatie aan de passagier.
- 6.15 Wanneer een passagier ten gevolge van de gezond- en/of fitheid om te reizen de toegang tot het schip geweigerd wordt, dan kan noch de onderneming noch de vervoersmaatschappij daarvoor aansprakelijk gesteld worden.
- 6.16 De onderneming en/of de vervoersmaatschappij en/of de gezondheidsautoriteiten in elke haven zullen het recht hebben om een publieke gezondheidsvragenlijst uit eigen naam uit te reiken. De passagier moet nauwkeurige informatie verschaffen wat betreft de symptomen van elke mogelijke ziekte, daarbij inbegrepen maar niet gelimiteerd tot gastro-intestinale ziektes en H1N1. De vervoersmaatschappij mag de inscheping weigeren aan elke passagier die naar hun enige oordeel ziektesymptomen heeft, virale of bacteriële infecties, daarbij inbegrepen maar niet gelimiteerd tot het Norovirus en H1N1. Indien een passagier weigert de vragenlijst in te vullen, dan is het mogelijk dat hem de toegang tot het schip geweigerd wordt.
- 6.17 Wanneer passagiers aan boord van de cruise door virale of bacteriële infecties ziek worden, dan kan de dokter van het schip hen voor gezondheids- en veiligheidsredenen verzoeken om in hun hut te blijven.
- 6.18 We willen passagiers eraan herinneren dat bepaalde voedingsmiddelen een allergische reactie kunnen veroorzaken vanwege intolerantie van bepaalde ingrediënten. Indien de passagier weet heeft van bepaalde allergieën of intolerantie van voedingsmiddelen, wordt hij verzocht dat zo snel mogelijk na aankomst op het schip aan de maître d'hôtel te melden.
- 6.19 Het wordt aanbevolen om vóór de boeking medisch advies in te winnen voor kinderen tot 12 maanden oud.

## **7. MEDISCHE BIJSTAND**

- 7.1 Passagiers moeten een all-riskverzekering hebben die medische behandeling en repatriëringskosten en -onkosten dekt.
- 7.2 Ter naleving van vlaggenstaatverplichtingen is er een bevoegde dokter aan boord en een medisch centrum dat alleen voor eerste hulp en kleinere aandoeningen voorzien is. Hierbij erkent en accepteert de passagier op het moment van reserveren dat het medisch centrum niet zoals een ziekenhuis op het vasteland uitgerust is en de dokter geen specialist is. Noch de onderneming, noch de vervoermaatschappij, noch de dokter kan aansprakelijk gesteld worden voor het niet kunnen behandelen van een bepaalde medische aandoening.
- 7.3 De passagier erkent dat, terwijl er zich een bevoegde dokter aan boord bevindt, het nog steeds de verplichting en verantwoordelijkheid van de passagier is om indien nodig tijdens de cruise medische bijstand te vragen en dat hij verantwoordelijk zal zijn voor de betaling van medische diensten aan boord.
- 7.4 In geval van ziekte of ongeval is het mogelijk dat de onderneming, de vervoermaatschappij en/of de kapitein de passagiers vragen om voor medische behandeling aan land te gaan. Noch de vervoermaatschappij noch de onderneming spreekt zich uit over of accepteert enige verantwoordelijkheid betreffende de kwaliteit van de beschikbare medische faciliteiten of behandelingen in een bepaalde haven of op de plaats waar de passagier van boord is gegaan. Medische faciliteiten en standaarden variëren van haven tot haven. Noch de onderneming noch de vervoermaatschappij spreekt zich uit over of garandeert de kwaliteit van de medische behandeling aan land.
- 7.5 De professionele opinie van de dokter over de gezond- en fitheid van de passagier aan boord van het schip of over het feit of hij al dan niet de cruise mag voortzetten, is bindend voor de passagier.

## **8. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER**

- 8.1 Aanvaardbare veranderingen aan boekingen kunnen, nadat de bevestigingsfactuur verstuurd wordt, tot 28 dagen vóór vertrek aangevraagd worden en zijn onderworpen aan minimale administratiekosten van €40 per persoon per aanpassing. Elke extra kosten, inclusief annuleringskosten en/of door de luchtvaartmaatschappijen geheven prijsverhogingen, is uitsluitend voor rekening van de passagier.
- 8.2 Indien de melding tot 90 dagen vóór het vertrek ontvangen wordt, zal de onderneming €40 berekenen voor elke naamsverandering in de documenten, inclusief de vliegdocumenten (voor chartervluchten of vluchten volgens een vaste dienstregeling, indien de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij dit toestaan). Voor de meldingen van naamsveranderingen die binnen de 90 dagen vóór het vertrek ontvangen worden, zullen de volgende kosten berekend worden:

Vanaf 89ste t/m 60stedag voor vertrek: € 50

Vanaf 59ste t/m 29ste dag voor vertrek: € 75

- 8.3 De onderneming zal zijn uiterste best doen om aan de passagiersaanvragen voor veranderingen aan de vluchtreserveringen te voldoen. De onderneming kan echter in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor aanvragen tot vluchtveranderingen waaraan geen positief gevolg gegeven kon worden.
- 8.4 Aanvragen tot boekingsaanpassingen die binnen de 28 dagen vóór vertrek ontvangen worden, zullen als annuleringen beschouwd worden en in dat geval zullen de in artikel 9 beschreven annuleringskosten toegepast worden.

## **9. ANNULERING DOOR DE PASSAGIER**

- 9.1 Een annulering moet schriftelijk aangevraagd worden (per aangetekende brief, e-mail of fax) aan de onderneming of via de verkoopagent van de passagier. Alle verstuurd tickets en de bevestigingsfactuur moeten samen met het bericht van annulering teruggestuurd worden.

9.2 Indien de overeenkomst wordt geannuleerd zijn de volgende annuleringskosten verschuldigd:

Meer dan 43 dagen vóór vertrek: de aanbetaling/20% van de totale reissom\*

Vanaf 42<sup>e</sup> t/m 31<sup>e</sup> dag voor vertrek: 35% van de totale reissom

Vanaf 30<sup>e</sup> t/m 16<sup>e</sup> dag voor vertrek: 50% van de totale reissom

Vanaf 15<sup>e</sup> t/m 6<sup>e</sup> dag voor vertrek: 75 % van de totale reissom

Vanaf 5 dagen voor vertrek t/m de dag van vertrek: 100% van de totale reissom

*\* of de aanbetaling, degene die groter is.*

9.3 Het is mogelijk dat de passagier die annuleringskosten van de reisverzekeraars kan terugvorderen, onderworpen aan bepaalde toepasbare eigen risico's. Het is de verantwoordelijkheid van de passagier om die terugvordering onder de voorwaarden van zijn/haar verzekeringspolis te laten toepassen.

## 10. WIJZIGINGEN DOOR DE ONDERNEMING

10.1 Regelingen voor de cruise worden door de onderneming vele maanden van tevoren gedaan. Heel af en toe kan het noodzakelijk zijn om die te wijzigen. De onderneming behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de regelingen voor de cruise of de pakketreis te wijzigen, indien die nodig of aan te raden zouden zijn voor operationele, commerciële of veiligheidsredenen.

10.2 In geval van een grote wijziging van een essentiële voorwaarde van het contract zal de onderneming de passagier of zijn/haar reisagent zo snel als redelijkerwijs mogelijk is schriftelijk op de hoogte stellen van zulke wijziging.

De passagier zal dan de keuze hebben tussen:

- a) de wijziging accepteren; of
- b) een andere cruise boeken vanuit de brochure van gelijkwaardige of, indien beschikbaar, hogere prijsklasse; of
- c) een andere cruise boeken vanuit de brochure van lagere prijsklasse, indien beschikbaar, en met een terugbetaling van het prijsverschil; of
- d) annuleren met recht op de volledige terugbetaling van alle betaalde bedragen

10.3 De passagier moet de onderneming schriftelijk op de hoogte stellen van zijn/haar beslissing of via zijn/haar reisagent binnen de 72 uur/3 dagen na ontvangst van het wijzigingsbericht.

## 11. OPZEGGING DOOR DE ONDERNEMING

11.1 De onderneming behoudt zich het recht voor de cruise op elk moment te annuleren door de passagier schriftelijk te informeren.

11.2 Indien de annulering moet gebeuren door toedoen van overmacht en/of door bepaalde ongebruikelijke of onvoorziene omstandigheden buiten de controle van de onderneming en waarvan de gevolgen door de onderneming niet vermeden konden worden, zelfs indien ze al de nodige zorgen hebben uitgevoerd, dan zal de onderneming de passagier de keuze aanbieden tussen:

- a) een volledige terugbetaling van alle betaalde bedragen; of
- b) een andere cruise boeken vanuit de brochure van gelijkwaardige of, indien beschikbaar, hogere prijsklasse zonder extra kosten; of
- c) een andere cruise boeken vanuit de brochure van lagere prijsklasse, indien beschikbaar, en met een terugbetaling van het prijsverschil.

- 11.3 Indien de annulering te wijten is aan andere oorzaken dan die vermeld in 11.2, zal de onderneming de passagier dezelfde keuzes als beschreven in 11.2 aanbieden vermeerderd met een een compensatie, indien van toepassing, van €25 per passagier per nacht voor de duur van de cruise.
- 11.4 De keuze van de passagier moet schriftelijk aan de onderneming gemeld worden of via zijn/haar reisagent binnen de 72 uur/3dagen dagen na het annuleringsbericht.

## **12. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID ONDERNEMING**

- 12.1 Aangaande 12.4 tot 12.8 aanvaardt de onderneming de verantwoordelijkheid voor overlijden, verwonding of ziekte die veroorzaakt wordt door de nalatige handelingen en/of onachtzaamheden van de onderneming en iedereen die diensten verleent die deel uitmaken van de pakketreis. De onderneming beperkt zijn aansprakelijkheid, voor zover van toepassing, voor de overeenkomsten vermeld in 12.4 tot en met 12.8. De aansprakelijkheid van de onderneming tegenover de passagier wordt ook bepaald door de internationale overeenkomsten die hieronder vermeld zijn (zie clausule 12.3 tot 12.8) en die beperkingen van aansprakelijkheid van de vervoersmaatschappij omvatten. De onderneming is niet verantwoordelijk voor ongeacht welke ongesteundheid of wanprestatie, met name:
- a) volledig toe te schrijven aan de fout van de passagier
  - b) de onvoorzien of onvermijdelijke handeling of onachtzaamheid van een derde partij die niet verbonden is aan het leveren van een onder het contract bepaalde dienst
  - c) een ongebruikelijke of onvoorzien omstandigheid buiten de controle van de onderneming en/of iedereen die diensten verleent die deel uitmaken van de pakketreis en waarvan de gevolgen niet vermeden konden worden, zelfs wanneer alle nodige zorgen uitgevoerd werden, inclusief (maar niet beperkt tot) een gebeurtenis van overmacht; of
  - d) een gebeurtenis die door de onderneming en/of door iedereen die diensten verleent die deel uitmaken van de cruise, zelfs met alle nodige zorgen, niet voorzien of voorkomen kon worden
- 12.2 Voor terugvorderingen die geen betrekking hebben op persoonlijke verwonding, overlijden of ziekte of die niet onderworpen zijn aan de overeenkomsten omschreven in 12.3 tot 12.8 inclusief, zal de aansprakelijkheid van de onderneming voor ongepaste uitvoering van het contract beperkt worden tot maximaal tweemaal de prijs die de betrokken passagier voor de cruise betaald heeft (premies en aanpassingskosten niet inbegrepen).
- 12.3 Al het transport (land, lucht en zee) is onderworpen aan de vervoersvoorwaarden van de bestaande vervoersmaatschappij. Die kunnen aansprakelijkheid beperken of uitsluiten. Ze zijn uitdrukkelijk in het contract ingesloten en worden geacht uitdrukkelijk geaccepteerd te worden door de passagier op het moment van reserveren. Kopieën van die algemene voorwaarden zijn beschikbaar op aanvraag van de onderneming.
- 12.4 Het luchtvervoer van passagiers en hun bagage is bepaald door verschillende internationale overeenkomsten ("de internationale luchtverdragen"), inclusief het Verdrag van Warschau 1929 (zoals gewijzigd bij het Protocol van Den Haag 1955 of het Protocol van Montreal 1999 of andersom) of het Verdrag van Montreal 1999. Voor zover de onderneming als een niet-uitvoerbaar luchtvaartmaatschappij aansprakelijk zou zijn tegenover passagiers met betrekking tot luchtvervoer, dan zullen de voorwaarden van de internationale luchtverdragen (inclusief elke verdere aanpassing en elk nieuw verdrag dat van toepassing zou kunnen zijn op een contract voor een cruise tussen de onderneming en een passagier) uitdrukkelijk in deze voorwaarden inbegrepen zijn. De internationale luchtverdragen leggen beperkingen van aansprakelijkheid van de vervoersmaatschappij vast voor overlijden en persoonlijke verwonding, verlies van en schade aan bagage, en vertraging. Enige aansprakelijkheid, die voortvloeit uit een luchtvervoer, van de onderneming tegenover de passagier is onderworpen aan de beperking van aansprakelijkheid geleverd door de voornoemde verdragen. Kopieën van die verdragen zijn beschikbaar op aanvraag.

12.5 Het zeevervoer van passagiers en hun bagage is bepaald door het Verdrag van Athene van 1974, dat nadien in 1976 gewijzigd werd. Het Verdrag van Athene is uitdrukkelijk in deze voorwaarden opgenomen en elke aansprakelijkheid van de onderneming en/of de vervoermaatschappij voor overlijden of persoonlijke verwonding, of verlies van of schade aan de bagage, dat voortvloeit uit zeevervoer, mag uitsluitend bepaald worden in overeenstemming met het Verdrag van Athene. Het Verdrag van Athene beperkt de aansprakelijkheid van de vervoermaatschappij voor overlijden of persoonlijke verwonding, of verlies van of schade aan de bagage, en neemt speciale maatregelen voor waardevolle voorwerpen. Er wordt verondersteld dat de bagage onbeschadigd geleverd werd aan de passagier, tenzij die laatste de onderneming of vervoermaatschappij schriftelijk op de hoogte stelt, rekening houdend met de volgende voorwaarden:

- a) in geval van duidelijke schade, vóór of tijdens het ontschepen of de terugbezorging; of
- b) in geval van schade die niet duidelijk is, of in geval van verlies, binnen 15 dagen vanaf de datum van ontschepping of terugbezorging, of vanaf het moment wanneer die terugbezorging plaats zou gevonden hebben

Enige door de onderneming te betalen schadevergoeding tot de beperkingen van het Verdrag van Athene zal beperkt worden al naargelang enige medeoorzakelijke nalatigheid door de passagier en door het maximale eigen risico vermeld in artikel 8 (4) van het Verdrag van Athene. Kopieën van het Verdrag van Athene zijn op aanvraag beschikbaar via de onderneming.

12.6 Voor zover de onderneming tegenover een passagier aansprakelijk zou zijn met betrekking tot uit lucht-, land- of zeevervoer voortvloeiende claims, zal de onderneming aanspraak kunnen maken op alle beschikbare rechten, verweren, immuniteiten en beperkingen, respectievelijk op de bestaande vervoersmaatschappij (inclusief haar eigen algemene vervoersvoorwaarden) en onder het Verdrag van Athene. Niets in die voorwaarden mag beschouwd worden als een verklaring van afstand daarvan. Als een voorwaarde, sectie of bepaling ongeldig of beoordeeld wordt, dan zullen de overblijvende voorwaarden, secties en bepalingen scheidbaar geacht worden en van kracht blijven.

12.7 De aansprakelijkheid van de onderneming zal op geen enkel moment die van enig vervoermaatschappij overschrijden onder haar vervoersvoorwaarden en/of toepasbare of opgenomen verdragen.

12.8 Behalve voor claims die voortvloeien uit luchttransport (zoals in 12.4) zal enige aansprakelijkheid die de onderneming kan oplopen tegenover de passagier met betrekking tot overlijden en persoonlijke verwonding, en verlies van en schade aan de bagage, hetzij onder het contract in overeenstemming met die voorwaarden hetzij andersom, altijd onderworpen zijn aan de beperkingen van aansprakelijkheid vermeld in het Verdrag van Athene en dat aan 46.666 speciale trekkingsrechten per passagier voor overlijden/persoonlijke verwonding.

12.9 De onderneming zal, ongeacht enig tegenwerkend feit in die voorwaarden, in geen enkel geval aansprakelijk gesteld kunnen worden voor enig verlies of geanticipeerd verlies van winst, verlies van inkomsten, verlies van gebruik, verlies van het contract of elke andere gelegenheid dan wel voor enige andere gevolge schade of indirecte schade van gelijkwaardige soort.

12.10 De aansprakelijkheid van de onderneming is uitgesloten voor claims die voortvloeien uit verlies of schade die direct of indirect veroorzaakt werd door omstandigheden waarbij de uitvoering en/of snelle uitvoering van het contract vermeden werd door oorlog of dreiging van oorlog, rellen, burgerlijke onlusten, industriële geschillen door de werknemers van de onderneming of anderen, terreuractiviteiten of dreiging van terreuractiviteiten, storingen in de energievoorziening, gezondheidsrisico's of epidemieën, natuur- of nucleaire rampen, brand of ongewone weers- of zeeomstandigheden, zelfmoord of poging tot zelfmoord van een passagier, of vrijwillige blootstelling van de passagier aan onnodig gevaar (behalve in een poging tot het redden van iemands leven), of de gevolgen van deelname aan een ongewone en gevaarlijke activiteit en elke andere omstandigheid van enige aard die buiten de controle van de onderneming valt.

- 12.11 Daar waar de onderneming enige wettelijke aansprakelijkheid heeft voor verlies van of schade aan eigendom, anders dan in overeenstemming met de Verdragen van Athene en/of Montreal, mag zijn aansprakelijkheid op geen enkel ogenblik € 500 overschrijden en de onderneming mag op geen enkel ogenblik aansprakelijk gesteld worden voor geld of waardevolle voorwerpen. Passagiers mogen geen geld of andere waardevolle voorwerpen in hun bagage stoppen.

### **13. RECHT TOT WIJZIGING**

- 13.1 De onderneming behoudt zich het recht voor om naar zijn enige oordeel en/of dat van de kapitein van elk schip (welke niet zonder reden uitgevoerd mag worden) te beslissen om al dan niet af te wijken van de geadverteerde of gewone reisweg, enige bootreis uit te stellen of te vervroegen, geplande havens over te slaan of te wijzigen, in hoofdzaak gelijkwaardig vervoer door een ander schip te regelen, te slepen of gesleept te worden of andere schepen te helpen, of enige gelijkwaardige handeling uit te voeren die, in het enige oordeel van zichzelf en/of de kapitein, als aan te raden of noodzakelijk wordt beschouwd voor de veiligheid van de passagier, het schip en de bemanning. In zulke omstandigheden zal de onderneming niet onder de verantwoordelijkheid of verplichting tegenover de passagier vallen.

### **14. DE VERPLICHTINGEN VAN DE PASSAGIER**

- 14.1 De passagier is verplicht om aan boord de instructies en orders van de kapitein en officieren te volgen. De passagier bevestigt en aanvaardt hierbij dat de kapitein en officieren de titel en het recht hebben om elke persoon aan boord, de hut, de bagage en eigendom te controleren voor veiligheids- of andere wettelijke redenen.
- 14.2 De passagier gaat hierbij uitdrukkelijk akkoord om zulke inspectie toe te laten.
- 14.3 De passagiers moeten alle nodige medische inentingen vóór de cruise gekregen hebben en in het bezit zijn van alle tickets, geldige paspoorten, visa, medische verklaringen en alle andere documenten die nodig zijn voor de geplande havens en de ontschepping.
- 14.4 Elke passagier garandeert dat hij/zij fysiek en mentaal fit en gezond is om de reis te maken.
- 14.5 De onderneming en/of de kapitein hebben het recht om de passagier de toegang tot het schip te weigeren of de passagier te eisen om van boord te gaan indien zij dat nodig achten voor de veiligheid van de passagier, de andere passagiers of het schip, of indien het gedrag van de passagier, in de redelijke mening van de kapitein, het comfort en het plezier van de andere passagiers aan boord in gevaar zou brengen of belemmeren.
- 14.6 Het is elke passagier verboden om aan boord goederen of artikelen van gevaarlijke aard, en dieren mee te brengen.
- 14.7 De onderneming kan tegenover geen enkele passagier aansprakelijk gesteld worden wat betreft inbreuk of schending door de passagier van de bepalingen in deze clause. De passagier dient de onderneming te vergoeden tegen verlies of schade veroorzaakt aan de onderneming of aan één van haar leveranciers door zulke inbreuk of schending.
- 14.8 Het gedrag van een passagier mag de veiligheid, de vrede en het plezier van de cruise voor andere passagiers niet aantasten of beperken.
- 14.9 Passagiers mogen geen levende dieren, vuurwapens, munitie, explosieven, of ontvlambare, toxische of gevaarlijke substanties zonder de schriftelijke goedkeuring van de onderneming aan boord van het schip brengen.

- 14.10 Passagiers worden aansprakelijk gesteld voor schade geleden door de onderneming en/of de vervoersmaatschappij en/of enige leverancier van een dienst die deel uitmaakt van de pakketreis als resultaat van de nalatigheid van de passagier om te voldoen aan zijn contractuele verplichtingen. De passagier zal aansprakelijk gesteld worden voor alle schade toegebracht aan het schip of zijn meubilair en uitrusting, voor schade of verlies tegenover andere passagiers en derde partijen, en ook voor alle daaruit voortvloeiende boetes, schadevergoedingen en kosten die de onderneming, vervoersmaatschappij of leverancier verplicht is te betalen.

## **15. VLUCHTEN**

- 15.1 De onderneming is niet in staat om de identiteit van de luchtvaartmaatschappij of het type vliegtuig mede te delen. Alle vluchten zullen geregeld worden via diensten volgens een vaste dienstregeling of charterdiensten van erkende luchtvaartmaatschappijen. In die omstandigheden moet de betaling van het vliegticket van tevoren door de onderneming uitgevoerd worden. Dat ticket kan in geen enkel geval terugbetaald worden. Annulering door de passagier op elk ogenblik zal, ongeacht de annuleringsbepalingen met betrekking tot de cruise, resulteren in het betalen van het vluchtprijs door die passagier.
- 15.2 De passagier zal de bevestiging van de vluchttijden en -routes samen met zijn reisdocumenten ontvangen, die ongeveer 10 dagen vóór vertrek zullen opgestuurd worden.
- 15.3 Voor reizen op andere data dan vermeld in de brochure of op speciaal vervoer kan een hoger tarief toegepast worden, waarvan de passagier vóór boeking op de hoogte zal worden gesteld.
- 15.4 De onderneming is niet de luchtvaartmaatschappij of een handelende luchtvaartmaatschappij, zoals bepaald door de burgerluchtvaartreguleringen van 2005 (instapweigering, compensatie en bijstand). De verplichtingen onder die reguleringen voor compensatie zijn uitsluitend die van de luchtvaartmaatschappij en/of handelende luchtvaartmaatschappij, en alle claims met betrekking tot annulering, vertraging of instapweigering inzake luchttransport moeten daarom aan de desbetreffende luchtvaartmaatschappij gericht worden.
- 15.5 De onderneming kan onder de 2005-reguleringen niet aansprakelijk gesteld worden. Die aansprakelijkheden behoren volledig toe aan de luchtvaartmaatschappij waaraan de passagier alle claims moet richten. In het uitvoeren van hun rechten onder de 2005-reguleringen moet de passagier zo veel mogelijk van het contract proberen op te nemen en mag hij onder deze boekingsvoorwaarden of in de wet geen afbreuk doen aan de rechten van de onderneming.
- 15.6 Indien luchttransport in het contract inbegrepen is, zal de onderneming de passagiers informeren over de vluchttijden via gegevens geleverd door de luchtvaartmaatschappij als deel van de vakantiedocumenten. Het vliegschema is alleen ter informatie. Het vervoerscontract van de passagier en de rechten en plichten die daaruit voortvloeien, blijven bij de luchtvaartmaatschappij. Het is de verantwoordelijkheid van de passagier om op tijd op de luchthaven aan te komen om in te checken en aan boord te gaan.
- 15.7 Indien het contract geen vluchten omvat, is het de verantwoordelijkheid van de passagier om rechtstreeks van een luchtvaartmaatschappij een geldig ticket te verkrijgen dat geschikt is voor en op tijd is voor de reis met het schip (en inclusief plaatselijke transfers die de passagier moet regelen). De onderneming wordt niet verantwoordelijk gesteld voor enige aansprakelijkheden die voortvloeien uit de door de passagier geregelde vluchten of transfers.

## **16. KLACHTEN**

- 16.1 Indien een passagier tijdens de cruise een klacht heeft, dient hij dit zo snel mogelijk aan het cruise personeel aan boord te melden. Indien het cruise personeel niet in staat is om het probleem op te lossen, moet de

klacht schriftelijk gemeld worden aan de onderneming binnen de 28 dagen na het einde van de cruise. Indien de klacht niet binnen die tijd gemeld werd, dan kan dat nadelig zijn voor de onderneming om die te kunnen onderzoeken. Klachten met betrekking tot een ander deel van een pakketreis moeten zo snel mogelijk aan de onderneming of de leverancier gericht worden.

## **17. CONSUMENTENBESCHERMING**

- 17.1 De Onderneming voldoet aan alle wettelijke verplichtingen naar het recht van de plaats van haar vestiging alsmede naar Nederlands recht voor de verkoop van Cruises. De reisagent of tour operator bij wie de reiziger de cruise boekt, behoort lid te zijn van Stichting Garantiefonds Reizen.

## **18. GEGEVENSbeschERMING**

- 18.1 Teneinde de boekingsaanvraag van de reiziger te kunnen behandelen en verwerken en teneinde zeker te stellen dat de onderdelen van de cruisereis soepel verlopen en aan de verwachtingen van de reiziger voldoen, dient de Onderneming de door de reizigers opgegeven persoonlijke informatie, waaronder naam, adresgegevens, bijzondere wensen of behoeften op het gebied van gezondheid, medische beperkingen, mobiliteitsbeperkingen of dieetvoorschriften te verwerken. Indien noodzakelijk zal de Onderneming deze persoonlijke gegevens aan derden ter beschikking stellen die bij de vervulling van de cruise betrokken zijn, waaronder reisagenten, luchtvaartmaatschappijen, hotels en vervoermaatschappijen. De persoonlijke gegevens kunnen ook aan beveiligingsbedrijven of kredietbewakinginstellingen ter beschikking worden gesteld, aan debit- en creditcard-maatschappijen, aan overheids- en politiediensten, aan overheidsinstellingen als de douane en immigratie- en naturalisatiedienst, of aan andere instellingen voor zover daartoe een wettelijke gehoudenheid bestaat. Daarbij kan het onontkoombaar zijn, dat de persoonlijke gegevens van de reiziger grensoverschrijdend worden verstuurd, inclusief naar landen buiten de Europese Unie, waar wetgeving en controle op naleving van regels omtrent bescherming van persoonsgegevens minder sterk of gedetailleerd zijn dan binnen de Europese Unie. Het voorgaande is ook van toepassing op informatie door de reiziger verstrekt ten aanzien van eventuele (lichamelijke) handicaps of diëtistische of religieuze bijzonderheden. Indien de Onderneming niet in staat wordt gesteld deze persoonlijke gegevens te delen met in aanmerking komende derde partijen betrokken bij de vervulling van de cruise, hetzij binnen de Europese Unie of daarbuiten, is de Onderneming niet in staat de boeking te verwerken. Teneinde de veiligheid aan boord van het cruiseschip en van de reizigers aan boord te waarborgen, zijn op het cruiseschip bewakingscamera's geïnstalleerd. De reiziger wordt erop geattendeerd dat de werking van deze camera's of de opslag of registratie van de videobeelden niet wordt gegarandeerd.
- 18.2 De door de reiziger verstrekte persoonlijke gegevens, of die bekend worden door de contacten met de Onderneming kunnen door de Onderneming of haar agent of dataverwerkende bedrijven in hun opdracht worden verwerkt, teneinde onder meer het boekingsverleden bij de Onderneming en het boekingsgedrag te analyseren, de kwaliteit van cruisereizen te analyseren, deze verder te ontwikkelen en te verbeteren alsook de overige dienstverlening door de Onderneming alsmede voor marktonderzoek en statistische doeleinden.
- 18.3 De Onderneming zal de reiziger voorzien van nieuws, informatie en bijzondere aanbiedingen betreffende cruisereizen of andere diensten van de Onderneming. Indien de reiziger het voorgaande niet wenst te ontvangen kan hieromtrent een bericht worden gestuurd aan het adres van de Onderneming. Het voorgaande betreft niet eventuele mailings e.d. van de reisagent, ter zake waarvan de reiziger contact dient op te nemen met de reisagent. Indien de reiziger inzage wenst in zijn of haar persoonlijke informatie waarover de Onderneming beschikt kan daartoe een verzoek worden ingediend bij de Onderneming. De kosten van ter beschikkingstelling van deze informatie kunnen door de Onderneming aan de reiziger in rekening worden gebracht voor zover wettelijk toegestaan.

## **19. AFWIJKING**

- 19.1 Er mag geen enkele afwijking op deze voorwaarden van kracht zijn, tenzij schriftelijk en ondertekend door de onderneming.

## **20. ROKERSBELEID**

- 20.1 MSC Crociere S.A. respecteert de behoeften en wensen van alle gasten en wij hebben het onderwerp roken en niet roken voorzichtig beschouwd. In overeenstemming met algemene standaarden is roken vrij toegestaan in toegewezen gebieden op het schip en zijn ze uitgerust met een speciaal luchtafzuigingssysteem.
- 20.2 Roken is niet toegestaan op plaatsen waar eten wordt geserveerd (buffetten en restaurants, medische centra, kindergebieden, gangen of liften, gebieden waar gasten in groep worden verzameld voor veiligheidsoefeningen, ontschepings- of excursievertrekken, openbare toiletten of in bars dicht bij gebieden waar eten wordt geserveerd.
- 20.3 De onderneming adviseert passagiers uitdrukkelijk om niet te roken in hutten vanwege het risico van brandvorming. Roken op het balkon van de hut is niet toegestaan.
- 20.4 Roken is toegestaan in verschillende bars op ieder schip, en langs één kant (aangeduid door een symbool) van de hoofddekgebieden buiten het zwembad, waar asbakken zijn voorzien.
- 20.5 Sigarettenpeuken overboord gooien is verboden.

## **21. AANSPRAKELIJKHEID VAN WERKNEMERS, BEDIENDEN EN ONDERNEMERS**

- 21.1 Hierbij wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat geen enkele bediende of agent van de onderneming en/of de vervoermaatschappij, inclusief de kapitein en de bemanning van het betreffende cruiseschip, inclusief zelfstandige onderaannemers en hun werknemers alsmede de onderschrijvers van deze partijen in geen enkel geval aansprakelijk gesteld kunnen worden voor deze boekingsvoorwaarden en dat deze partijen in dezelfde mate als de onderneming en/of de vervoersmaatschappij een beroep mogen doen op deze algemene boekingsvoorwaarden en de vervoersvoorwaarden.
- 21.2 Excursies aan de kust worden uitgevoerd door zelfstandige ondernemers, zelfs indien ze verkocht worden door verkoopagenten of aan boord van het cruiseschip. MSC kan op geen enkele manier verantwoordelijk gesteld worden voor diensten die door zulke zelfstandige ondernemers geleverd worden. De onderneming handelt louter als agent voor de leverancier van de excursies aan de kust. De onderneming heeft geen directe controle over de leveranciers van excursies aan de kust en hun diensten daar vandaan. Daarom kan de onderneming in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor verlies en schade geleden door de passagier als resultaat van de nalatigheid of andere zaken van de leveranciers van excursies aan de kust. De onderneming houdt rekening met de vaardigheden en de zorgen in de selectie van een eervolle leverancier voor excursies aan de kust. In het bepalen van de prestaties en/of aansprakelijkheid van de leveranciers van excursies aan de kust zullen de plaatselijke wetten en reguleringen toegepast worden.

## **22. TOEPASSELIJK RECHT - BEVOEGDE RECHTER**

- 22.1 Op de reisovereenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing. Vorderingen tegen de Onderneming en/of personeel van de Onderneming zullen uitsluitend aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank te Geneve, Zwitserland dan wel bij de rechtbank Rotterdam, onder uitsluiting van elke andere rechtbank.