

CONTRAT DE BILLET ORIENT EXPRESS SAILING YACHTS

Dernière mise à jour : 20/04/2026

La société O.E Management Company est une *société par actions* simplifiée de droit français, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 981 136 450, dont le siège social est situé au 82, rue Henri Farman - 92130 Issy-les-Moulineaux et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire FR40981136450 (ci-après dénommée « **O.E Management Company** »).

O.E Management Company est inscrite au registre des agences de voyages et autres organisateurs de séjours « ATOUT FRANCE » sous le numéro IM09224007. Son garant est GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, sise 3 Place Marcel Paul - 92000 Nanterre.

O.E Management Company édite et exploite le site Internet www.orient-express.com/en/sailing-yachts (ci-après le **Site**) (contact : contact@orient-express.com ; Tél. : (+33) 187212940). Le Site permet notamment de réserver l'ensemble des prestations liées aux croisières à bord de voiliers exploitées sous la marque Orient Express.

TourCo est une société par actions simplifiée de droit français, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 981 321 037, dont le siège social est situé au 6, rue Christophe Colomb, 75008 Paris, France, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR28981321037 (ci-après dénommée « **TourCo** »).

TourCo est inscrite au registre des agences de voyages et autres organisateurs de séjours « ATOUT FRANCE » sous le numéro IM092250002. Elle est assurée par Groupama, 3 Place Marcel Paul, 92000 Nanterre.

TourCo agit en tant qu'organisateur et prestataire de voyages individuels et en groupe, tels que définis aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

Article 1. Informations générales

1.1. Définitions

Aux fins du présent contrat de voyage, les termes suivants, au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée ci-dessous :

Lois anti-corruption et anti-blanchiment	Désignent l'ensemble des lois, règlements, codes, arrêtés et sanctions applicables en matière de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, y compris, sans s'y limiter, la loi française n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (dite « Sapin II »), la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (FCPA), la loi britannique de 2010 sur la corruption (UK Bribery Act 2010), la directive européenne 2015/849 (telle que modifiée) et toute autre législation équivalente applicable dans les juridictions concernées par l'exécution du Contrat de vente.
Centre d'appel	Désigne le centre de réservation et d'assistance destiné aux Voyageurs, dont les coordonnées figurent à l'article 1.3 du présent Contrat de Billet.
Voyage(s) en famille	Désigne les Voyages sélectionnés spécifiquement désignés par l'Organisateur comme ouverts aux enfants âgés de six (6) mois à seize (16) ans, sous réserve d'une capacité limitée, de l'éligibilité à une suite et de conditions de réservation particulières. Les Voyages en famille peuvent inclure un équipage dédié, des services de garde d'enfants et des activités spécialement conçues pour les enfants, comme décrit plus en détail à l'Annexe 4 (Politique relative aux enfants).
CGV	Les conditions générales de vente émises par O.E Management Company et l'Organisateur.
OMI	Signifie le Organisation .
Contrôles KYC	Désigne les contrôles de diligence raisonnable « Know Your Customer » (KYC) effectués par O.E Management Company et/ou l'Organisateur à l'égard de tout Voyageur ou cessionnaire proposé, y compris, sans s'y limiter, la vérification d'identité, le contrôle par rapport aux listes de sanctions applicables, les mesures restrictives, ainsi que tout autre contrôle requis en vertu des lois applicables en matière de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent.

MARPOL	Désigne la Convention internationale de 1973 pour la prévention de la pollution par les navires, telle que modifiée par le Protocole de 1978, et telle que modifiée et/ou complétée de temps à autre.
Capitaine	Le capitaine du yacht ou toute personne agissant sous son autorité.
O.E Management Company	O.E Management Company, le prestataire de services de réservation et d'assistance pour le Voyageur, au nom et pour le compte de l'Organisateur.
Crédit à bord	Désigne le crédit prépayé immédiatement crédité sur le compte à bord du Voyageur pour le Voyage, correspondant au montant payé conformément à sa confirmation de réservation.
Opérateur	L'ensemble des propriétaires et exploitants de yachts, d'hôtels et de trains de luxe opérant sous la marque Orient Express.
Organisateur	TourCo, l'organisateur et le prestataire des services de voyage sous la marque « ORIENT EXPRESS SAILING YACHTS » et donc responsable de la bonne exécution du voyage.
Voyage à forfait	Au sens de l'article L.211-1 du Code du tourisme français, désigne une combinaison préalable d'au moins deux prestations touristiques distinctes (telles que le transport, l'hébergement, la location de véhicules ou d'autres prestations touristiques) vendues ou proposées à la vente à un prix forfaitaire, pour un même voyage d'une durée supérieure à vingt-quatre (24) heures ou comprenant une nuitée.
Parties	Désigne collectivement le Voyageur et l'Organisateur, et le terme « Partie » désigne l'un ou l'autre d'entre eux individuellement.
Données à caractère personnel	Toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement (par le biais d'informations complémentaires), une personne physique.
Mesures restrictives	Désigne l'ensemble des interdictions de voyager, des restrictions commerciales ou économiques, des interdictions, des embargos, des gels d'avoirs ou des sanctions de toute nature imposés, administrés ou appliqués par toute autorité gouvernementale, supranationale ou internationale compétente, y compris, sans s'y limiter, celles des États-Unis (y compris l'OFAC), de la France, de l'Union européenne, du Royaume-Uni, de la Suisse, du Canada, de l'Australie et des Nations Unies, telles qu'elles peuvent être en vigueur et modifiées de temps à autre.

Contrat de vente	Le contrat de vente de services de voyage, composé (i) du contrat de billetterie et (ii) des conditions générales de vente (CGV), ainsi que de la confirmation de réservation.
Prestataire de services	Désigne toute personne physique ou morale, autre que l'Organisateur, la société O.E Management ou une agence de voyages, qui fournit un ou plusieurs Services de voyage, y compris, sans s'y limiter, le transport, l'hébergement, la restauration, les visites guidées, ainsi que les expériences proposées à bord ou lors d'escales à terre.
Conditions générales spécifiques	Les conditions générales de vente du Prestataire de services.
Contrat de billetterie	Le présent contrat de billet.
Agence de voyages	Toute agence de voyages dûment habilitée par l'Organisateur à commercialiser des Services de voyage auprès des Voyageurs.
Service de voyage	Tout service proposé à la vente par l'Organisateur, ou indirectement par une Agence de voyages, et se rapportant à une croisière à bord d'un yacht, y compris le Voyage.
Voyageur	Le consommateur au sens de l'article introductif du Code de la consommation français (c'est-à-dire toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ou la personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles, qui effectue une réservation pour un Voyage, dont le nom et les coordonnées figurent sur le Contrat de vente et/ou qui bénéficie du Voyage, y compris les personnes dont elle a la charge.
Fiche d'informations du voyageur	Désigne le formulaire d'informations sur le voyageur que chaque Voyageur doit remplir selon le modèle figurant à l'annexe 3.
Voyage	Voyage individuel ou en groupe comprenant le transport maritime à bord d'un yacht et les services de voyage connexes.
Circonstances inévitables et extraordinaires	Une situation indépendante de la volonté de la partie qui l'invoque, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, conformément à l'article L.211-14 II du Code du tourisme français.

	Le voyageur est informé que ces circonstances n'incluent pas le fait qu'il devienne une personne faisant l'objet de sanctions.
Site web	Le site web www.orient-express.com/en/sailing-yachts sur lequel les voyageurs peuvent réserver leur voyage.
Yacht	Un voilier exploité sous la marque Orient Express sur lequel le Voyageur peut naviguer, ainsi que tout navire de substitution utilisé dans l' l' l' l' de l' de l' l' l' Contrat de Contrat.

1.2. Préambule

Le Contrat de billet décrit les conditions générales qui s'appliqueront entre le Voyageur et l'Organisateur en ce qui concerne le Voyage.

L'acceptation et/ou l'utilisation du Contrat de billet par le Voyageur vaut consentement de sa part et de la part de toutes les autres personnes voyageant au titre du présent Contrat de billet à être liées par les conditions générales qui y sont contenues. Les dispositions contenues dans le présent document remplacent toute déclaration ou tout accord oral ou écrit relatif à l'objet du présent Contrat de billet. En cas de conflit entre les CGV et le présent Contrat de billet, les conditions du présent Contrat de billet prévaudront.

1.3. Contact

Le Voyageur accepte que, tout au long de la procédure de réservation et avant le Voyage, O.E Management Company soit son seul interlocuteur. Pendant le Voyage, l'interlocuteur du Voyageur sera l'Organisateur. À la fin du Voyage, le Voyageur peut contacter l'Organisateur et/ou O.E Management Company.

Les coordonnées de l'Organisateur et de la société O.E Management sont les suivantes :

TOURCO :

Par courrier postal à l'adresse suivante : TOURCO, 6 rue Christophe Colomb, 75008 Paris

O.E MANAGEMENT COMPANY : Centre d'appels

Par e-mail : reservations.sailingyachts@orient-express.com ou groups.sailingyachts@orient-express.com

Par téléphone aux numéros suivants, 24 h/24, 7 j/7 :

- Canada et États-Unis : +1 888-595-0930
- France : +33 (0)1 87 21 34 50
- Autres pays : +44 (0)2 081 639 430

Par courrier postal à l'adresse suivante : O.E Management Company, Centre de contact client, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux.

Article 2. Obligations du voyageur

2.1. Respect des règles et réglementations pendant le Voyage

Les voyageurs sont tenus de se conformer à l'ensemble des règles relatives à la pré-embarquement, à l'embarquement, à la vie à bord et aux excursions à terre, ainsi qu'aux règles d' , aux politiques d' , aux réglementations d' et d' , y compris mais sans s'y limiter à toutes les règles de sécurité,

environnementaux et de santé publique, ainsi que de toute directive ou instruction supplémentaire émise par l'Organisateur, la société de gestion O.E ou le capitaine. Tout manquement à ces obligations peut entraîner un refus d'embarquement, un débarquement ou d'autres mesures coercitives sans remboursement ni indemnisation.

2.2. Informations sur le voyageur

Outre les obligations du voyageur énoncées dans le présent contrat de billet, les voyageurs sont tenus de remplir un formulaire d'informations sur le voyageur (ou tout autre document équivalent requis avant l'embarquement par l'Organisateur, la société O.E Management ou le capitaine) avant la date de départ du voyage. Le fait de ne pas fournir des informations complètes, exactes et à jour peut entraîner un refus d'embarquement ou un débarquement dans n'importe quel port, à la seule discrétion de l'Organisateur ou de la société O.E Management Company. L'Organisateur et la société O.E Management Company déclinent toute responsabilité quant à tout remboursement, paiement, indemnisation ou crédit de quelque nature que ce soit si un Voyageur est débarqué ou se voit refuser l'embarquement en raison d'un formulaire d'informations du voyageur incomplet ou inexact.

Le formulaire d'informations sur le voyageur comprend une demande de coordonnées des membres de la famille ou d'autres personnes à contacter en cas d'urgence, car l'Organisateur ou la société O.E Management doivent pouvoir joindre la personne de contact d'urgence de chaque voyageur à tout moment de la journée.

Les voyageurs doivent s'assurer que ces coordonnées d'urgence restent à jour et valides pendant toute la durée du voyage. Ni l'Organisateur, ni la société de gestion O.E, ni leurs filiales ne peuvent être tenus responsables de toute perte, tout dommage, tout coût ou tout préjudice moral résultant de l'incapacité de l'Organisateur ou de la société de gestion O.E à contacter une personne de contact en cas d'urgence, quelle qu'en soit la cause.

2.3. Respect des horaires fixés par l'Organisateur et/ou le capitaine du yacht.

Tout Voyageur qui arrive en retard à l'embarquement, ne regagne pas le yacht après être descendu à terre ou quitte le yacht avant la fin officielle du Voyage le fait à ses propres risques et frais. Dans de telles circonstances, l'Organisateur et O.E Management Company n'auront aucune obligation de fournir un autre moyen de transport, un hébergement ou un remboursement de quelque nature que ce soit.

Si un débarquement anticipé ou non autorisé entraîne pour le yacht, son capitaine ou l'Organisateur des amendes, des frais ou d'autres coûts — y compris, mais sans s'y limiter, des pénalités liées à l'immigration, aux douanes ou au port —, le Voyageur sera tenu de rembourser intégralement ces montants sur simple demande.

2.4. Environnement

Les voyageurs sont tenus de respecter à tout moment l'ensemble des lois et réglementations environnementales internationales, nationales et locales, y compris la convention MARPOL, les directives de l'OMI et les exigences portuaires applicables, et il leur est strictement interdit de se livrer à toute action susceptible de nuire à l'environnement, notamment, mais sans s'y limiter :

- (i) jeter, déverser ou éliminer tout objet ou substance — tels que des plastiques, du papier, des déchets alimentaires, des ordures ou des matières dangereuses — dans la mer, les ports ou les voies navigables ;
- (ii) altérer ou tenter de contourner tout système de gestion des déchets, de traitement des eaux ou de plomberie à bord ;
- (iii) d'apporter, de stocker ou d'utiliser des matériaux interdits ou soumis à des restrictions sans l'accord écrit préalable de l'Organisateur ; et

- (iv) le non-respect ou la non-application des politiques environnementales affichées, des instructions de l'équipage ou des lois et réglementations environnementales applicables.

Tout acte ou omission entraînant un rejet, un déversement ou toute autre violation environnementale non autorisée — qu'il soit intentionnel ou par négligence — rendra le Voyageur entièrement responsable de tous les coûts, dommages ou amendes gouvernementales qui en résulteraient.

L'Organisateur se réserve le droit de débarquer, à sa seule discrétion et sans remboursement ni indemnisation, tout Voyageur qui enfreint la présente politique, et de refuser toute réservation future en cas de gravité des faits. Les Voyageurs reconnaissent que le respect des normes environnementales est une condition du voyage et que toute violation peut également donner lieu à des poursuites judiciaires en vertu de la législation applicable.

Article 3. Responsabilité

3.1. Responsabilité de l'organisateur et de la société O.E Management concernant le voyage.

L'Organisateur et la société O.E Management sont pleinement responsables de la bonne exécution des obligations découlant du voyage à forfait au sens de l'article L.211-16-I du Code du tourisme.

En application de l'article L.211-16-I du Code du tourisme, l'Organisateur et/ou la société O.E Management ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables :

- (i) en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat de vente par le Voyageur, d'acte imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations de voyage ou en cas de circonstances inévitables et extraordinaires ;
- (ii) pour toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre activité réalisée par un intermédiaire ou un Prestataire de services choisi directement par le Voyageur sans aucune intervention de l'Organisateur ou de la Société de gestion O.E. Toutes les dispositions prises pour ou par le Voyageur concernant tout transport ou service autre que le Voyage à forfait, qu'elles aient lieu avant, pendant ou après le Voyage — y compris, sans s'y limiter, les vols, les transferts aéroportuaires ou terrestres, les séjours à l'hôtel, les excursions, les visites guidées, les restaurants, les attractions ou toute activité similaire, ainsi que tous les moyens de transport, produits ou installations associés — sont fournies uniquement pour la commodité du Voyageur et sont prises entièrement à la participation à toute activité hors du navire, ainsi qu'à tout arrangement aérien, terrestre ou hôtelier, comporte des risques inhérents qu'il accepte volontairement.

Dans la mesure où la réglementation de l'Union européenne et les conventions internationales peuvent définir les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire de services fournissant un service de voyage inclus dans un voyage, ou limiter l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limitations s'appliquent à l'Organisateur et à la société de gestion O.E.

Sauf dans les cas régis par les conventions internationales applicables, qui s'appliquent alors pour déterminer la responsabilité de l'Organisateur et/ou de la société O.E Management, la responsabilité de l'Organisateur et/ou de la société O.E Management en matière de dommages-intérêts est limitée à trois (3) fois le prix total du Voyage pour le Voyageur, étant entendu que cette limitation ne s'applique pas aux dommages corporels ou aux pertes causés intentionnellement ou par négligence grave de la part de l'Organisateur et/ou de la société O.E Management.

O.E Management Company s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir l'accès au Site web et aux services de réservation proposés conformément au présent Contrat de billetterie, à agir avec diligence et compétence, et à prendre toutes les mesures raisonnables pour remédier à tout dysfonctionnement qui pourrait être porté à sa connaissance.

Les droits à indemnisation ou à réduction de prix prévus par les dispositions ci-dessus ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs en vertu, le cas échéant, du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 392/2009 (dont un résumé figure à l'annexe 2), du règlement (UE) n° 1177/2010 (dont un résumé figure à l'annexe 1), du règlement (UE) n° 181/2011, du règlement (UE) n° 2021/782 et des conventions internationales.

Par exemple, dans le cas d'un transport à bord d'un yacht, la responsabilité du transporteur est régie par le règlement (CE) n° 392/2009 en cas d'accident. Ainsi, en cas de préjudice subi à la suite :

- (i) en cas de dommages corporels ou de décès causés par un incident de transport tel qu'un naufrage, un chavirement ou une explosion, le transporteur peut être tenu pour responsable, à moins qu'il ne prouve que l'événement donnant lieu à la responsabilité résulte (i) d'un acte de guerre, d'hostilités, d'une guerre civile, d'une insurrection ou d'un phénomène naturel de caractère exceptionnel, inévitable et irrésistible, ou (ii) d'un acte ou d'une omission commis avec l'intention de provoquer l'incident par un tiers, dans la mesure où le préjudice subi ne dépasse pas 250 000 DTS (droits de tirage spéciaux). Si et dans la mesure où le préjudice dépasse la limite susmentionnée, le transporteur peut être tenu responsable à titre complémentaire, à moins qu'il ne prouve que l'incident ayant causé le préjudice s'est produit sans faute ni négligence de sa part.
- (ii) En cas de décès ou de blessure corporelle d'un passager non causé par un incident de transport, le transporteur peut être tenu responsable si l'incident à l'origine du préjudice est dû à une faute ou à une négligence de sa part. La charge de la preuve de la faute ou de la négligence incombe au demandeur.
- (iii) En cas de perte ou de détérioration des bagages de cabine, le transporteur peut être tenu responsable si l'incident à l'origine de la perte est imputable à une faute ou à une négligence de sa part.

À cet égard, le Voyageur est informé que la faute ou la négligence du transporteur est présumée en cas de perte causée par un incident de transport. En ce qui concerne le préjudice subi du fait de la perte ou de l'endommagement de bagages autres que les bagages de cabine, le transporteur est responsable, à moins qu'il ne prouve que l'incident ayant causé le préjudice s'est produit sans qu'il y ait eu faute ou négligence de sa part.

En outre, le Voyageur est également informé que toute action à l'encontre de l'Organisateur et/ou de O.E Management Company en vue d'obtenir réparation pour les pertes ou dommages résultant du décès ou d'un préjudice corporel subi par un Voyageur, ou de la perte ou de l'endommagement des bagages, est soumise à un délai de prescription de deux (2) ans conformément à l'article 16 de la Convention internationale d'Athènes. Ce délai de prescription est calculé comme suit :

- (i) en cas de dommages corporels : à compter de la date de débarquement du voyageur ;
- (ii) en cas de décès survenu pendant le transport, à compter de la date à laquelle le voyageur aurait dû débarquer ;
- (iii) en cas de dommages corporels survenus pendant le transport et ayant entraîné le décès du voyageur après le débarquement, à compter de la date du décès, à condition que ce délai n'excède pas trois ans à compter de la date du débarquement ; et,
- (iv) en cas de perte ou de détérioration des bagages, à compter de la date de débarquement ou de la date à laquelle le débarquement aurait dû avoir lieu, la date la plus tardive étant retenue.

Le Voyageur peut introduire des réclamations en vertu du Code du tourisme français et des règlements et conventions internationales susmentionnés.

L'indemnisation ou la réduction de prix accordée en vertu du Code du tourisme français et l'indemnisation ou la réduction de prix accordée en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduites l'une de l'autre afin d'éviter toute double indemnisation.

3.2. Non-exécution d'un service de voyage

Dès qu'il constate un manquement dans la prestation des services de voyage, le voyageur doit en informer sans délai par écrit le centre d'appel (ou, le cas échéant, l'agence de voyages, qui se chargera à son tour d'en informer le centre d'appel). Toute réclamation relative à un service de voyage doit être présentée par écrit, accompagnée de tous les justificatifs pertinents. Les réclamations seront évaluées uniquement sur la base des obligations énoncées dans le contrat de vente ; les appréciations subjectives ne seront pas prises en considération.

En tout état de cause, O.E Management Company s'engage à tenter de remédier au manquement, à moins que cela :

- (i) soit impossible ; ou
- (ii) entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l' , de l'étendue du manquement et de la valeur du ou des services de voyage.

Sous réserve des cas mentionnés ci-dessus, s'il n'est pas possible de remédier au manquement dans le délai raisonnable fixé par le voyageur, si le voyageur refuse d'accepter cette solution ou si une solution immédiate s'impose, le voyageur peut :

- (i) remédier lui-même à la situation et demander le remboursement des frais engagés ;
- (ii) demander une réduction du prix et, en cas de préjudice distinct, une indemnisation pour le préjudice subi conformément à l'article L.211-17 du Code du tourisme.

3.3. Non-exécution d'une partie substantielle des prestations de voyage

Si une partie importante des services de voyage ne peut être fournie conformément au contrat de vente, O.E Management Company proposera, sans frais supplémentaires, d'autres services appropriés, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux prévus dans le contrat de vente, afin d'assurer la poursuite de ce dernier, y compris si le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas assuré comme convenu.

Si les services de remplacement proposés sont de qualité inférieure à ceux initialement prévus, le Voyageur peut demander une réduction de prix appropriée. Le Voyageur ne peut refuser les autres services proposés que s'ils ne sont pas comparables à ceux initialement prévus ou si la réduction de prix accordée n'est pas appropriée.

3.4. Non-conformité affectant considérablement l'exécution du voyage

Si un manquement perturbe de manière significative l'exécution d'un service de voyage et n'est pas corrigé dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de vente sans payer de frais d'annulation et demander, le cas échéant, une réduction du prix et, en cas de préjudice distinct, une indemnisation pour ce préjudice distinct conformément à l'article L.211-17 du Code du tourisme.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations de voyage ou si le voyageur refuse les autres prestations de voyage proposées, le voyageur a droit, le cas échéant, à une réduction du prix et, en cas de préjudice distinct, à une indemnisation conformément à l'article L.211-17, sans résiliation du contrat de vente.

Si le contrat de vente comprend un service de transport, l'organisateur ou la société de gestion O.E (ou l'agence de voyages) assurera également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux paragraphes précédents, son rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais compte tenu des circonstances et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

3.5. Impossibilité d'assurer le retour du Voyageur dans les conditions prévues par le Contrat de vente en cas de Circonstances inévitables et extraordinaires

S'il s'avère impossible, en raison de Circonstances inévitables et extraordinaires, d'assurer le retour du Voyageur comme prévu dans le Contrat de vente, l'Organisateur ou la Société de gestion O.E prendra en charge les frais d'hébergement nécessaire, si possible d'une catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois (3) nuits par Voyageur, sauf si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'UE relative aux droits des voyageurs applicable au moyen de transport concerné pour le retour du Voyageur.

Cette limitation des frais ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux accompagnateurs, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'Organisateur ou la société de gestion O.E ait été informé de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit (48) heures avant le début de l'embarquement.

L'Organisateur ou la Société de gestion O.E ne peut invoquer des circonstances inévitables et extraordinaires pour limiter sa responsabilité à cet égard si le Prestataire de services en question ne peut lui-même invoquer de telles circonstances.

3.6. Responsabilité du voyageur

Le Voyageur est responsable de tout préjudice causé par lui-même ou par les Voyageurs pour lesquels il a réservé le Voyage, sous réserve de la survenance de Circonstances inévitables et extraordinaires.

En particulier, le Voyageur reste responsable de tout dommage, perte, casse ou autre préjudice qu'il pourrait causer, ou qu'un ou plusieurs Voyageurs pour lesquels il a réservé le Voyage pourraient causer, à l'Organisateur et/ou à la société O.E Management et/ou à un Prestataire de services.

Le Voyageur s'engage donc à indemniser l'Organisateur et/ou la société O.E Management et/ou un Prestataire de services pour toute perte subie.

Article 4. Assistance voyage pour les Voyages

L'Organisateur ou la Société de gestion O.E s'engage à fournir toute l'assistance nécessaire aux Voyageurs rencontrant des difficultés au cours du déroulement du Voyage.

L'Organisateur ou la société de gestion O.E s'engage notamment, le cas échéant et sur demande :

- (i) de fournir des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et
- (ii) d'aider le ou les Voyageurs à passer des appels longue distance et à trouver d'autres Services de voyage.

Le voyageur en difficulté peut contacter la société O.E Management aux coordonnées indiquées à l'article 1.3 du présent contrat de transport.

Dans ce cas, l'Organisateur facturera au Voyageur des frais raisonnables pour cette assistance si cette difficulté est causée intentionnellement par le Voyageur ou par sa négligence. En aucun cas, le prix facturé ne dépassera les frais réels engagés par l'Organisateur.

Article 5. Dispositions spécifiques relatives au transport maritime

5.1. Respect de la réglementation

Lorsque les lois, règlements et arrêtés gouvernementaux ou réglementaires applicables l'exigent, ou lorsque le capitaine l'ordonne, l'Organisateur et/ou O.E Management Company ont le droit absolu, à leur seule discrétion, à tout moment, avec ou sans préavis, et sans encourir aucune responsabilité à l'égard du Voyageur (qu'un acompte ou un paiement ait été versé ou non), de prendre l'une des mesures suivantes :

- (i) annuler, reporter ou reprogrammer la croisière ;
- (ii) remplacer le yacht par un autre navire de niveau similaire ou équivalent ;
- (iii) modifier, déroger ou changer l'itinéraire prévu, le programme, les horaires ou les escales ;
- (iv) omettre ou ajouter des ports, des destinations ou des activités, que ce soit à bord ou à terre ;
- (v) apporter une assistance pour préserver des vies ou des biens en mer ou à terre ;
- (vi) modifier la date, l'heure ou le lieu d'embarquement ou de débarquement ;
- (vii) raccourcir ou prolonger la durée du voyage ;
- (viii) ou de proposer d'autres moyens de transport, d'hébergement ou des dispositions jugés nécessaires ou opportuns compte tenu des circonstances.

Dans tous ces cas, le Voyageur n'aura droit à aucune indemnisation, aucun dédommagement ni aucun remboursement, sauf dans les cas expressément prévus par les lois impératives applicables ou le Contrat de vente.

5.2. Pouvoirs du capitaine

Le capitaine a le droit de garder le commandement et le contrôle sans pilote, de remorquer et d'assister d'autres yachts en toutes circonstances, de s'écarter de l'itinéraire prévu si cela est nécessaire pour assurer la sécurité des voyageurs, de l'équipage et/ou du yacht, d'entrer dans n'importe quel port (qu'il figure ou non sur l'itinéraire du yacht) et de transférer un voyageur et ses bagages sur un autre yacht afin de poursuivre le voyage.

En outre, le Passager reconnaît et accepte qu'il est soumis à l'autorité disciplinaire du capitaine en ce qui concerne la sécurité, la sûreté, le confort ou le bien-être de toute personne, ou afin de prévenir tout dommage ou perte du yacht et de garantir la sécurité de la navigation. Dans ce contexte, le Passager s'engage notamment à se conformer à toutes les instructions et ordres donnés à bord, y compris ceux relatifs aux consignes de sécurité et aux exercices d'urgence.

Si, de l'avis exclusif du capitaine, un voyageur n'est pas apte à commencer ou à poursuivre la croisière, ou si son état physique ou mental constitue un risque pour le yacht ou pour la santé et la sécurité de tout autre passager ou membre d'équipage, ou si son comportement est de nature à nuire au plaisir des autres voyageurs, le voyageur reconnaît et accepte que le capitaine a le droit, selon le cas, de :

- (i) refuser le passager ;

- (ii) ordonner au voyageur de débarquer dans n'importe quel port ;
- (iii) refuser au voyageur le droit de débarquer dans un port donné ;
- (iv) confiner le Voyageur dans une zone déterminée du yacht ou refuser de lui permettre de participer à certaines activités à bord. Des mesures similaires peuvent être prises de manière indépendante par d'autres Prestataires de services conformément au pouvoir disciplinaire qui leur est conféré par la loi ou par contrat ; à cet égard, l'Organisateur et/ou la Société de gestion O.E. déclinent toute responsabilité à l'égard de ces Prestataires de services.

L'Organisateur et/ou la société de gestion O.E. informent en outre le Voyageur qu'eux-mêmes et le capitaine peuvent se conformer à tous ordres ou instructions, quels qu'ils soient, émis par le gouvernement ou les autorités de tout pays, ou par toute personne agissant ou semblant raisonnablement agir au nom ou avec l'autorité dudit gouvernement ou desdites autorités, ou par toute personne ayant, en vertu des conditions de l'assurance contre les risques de guerre couvrant le yacht, le droit d'émettre de tels ordres ou instructions.

En conséquence, si, à la suite et conformément à ces ordres ou instructions, les services de voyage et/ou le voyage sont modifiés — par exemple par le débarquement de tout voyageur ou le déchargement des bagages, conformément à ces ordres ou directives —, l'Organisateur et/ou O.E Management Company ne seront pas responsables et le voyageur ne sera pas en droit de réclamer quelque compensation ou indemnité que ce soit à cet égard, sauf disposition contraire expressément prévue par toute loi impérative applicable.

Article 6. Femmes enceintes

Les yachts n'étant pas équipés pour fournir une assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à participer à une croisière si elles ne sont pas enceintes de plus de 24 semaines pendant la durée de la croisière (embarquement et débarquement compris).

Toutes les femmes enceintes sont tenues de présenter, au moment de l'embarquement sur le yacht, un certificat médical délivré par un gynécologue spécialiste, attestant de leur capacité à participer au voyage jusqu'à la fin de celui-ci. L'Organisateur et/ou la société de gestion O.E ne peuvent en aucun cas être tenus responsables envers la passagère en cas de problème ou d'incident lié à sa grossesse survenant pendant ou après le voyage.

Article 7. Bébé et enfants

Le voyageur est informé et accepte que le yacht et le voyage soient principalement destinés à des adultes et que l'Organisateur et/ou le capitaine puissent refuser l'accès à certains services de voyage et/ou installations, ceux-ci pouvant ne pas être entièrement compatibles avec la sécurité des enfants.

Les enfants âgés de moins de six (6) mois à la date d'embarquement ne sont pas admis à bord de nos yachts.

Les enfants âgés de six (6) mois à seize (16) ans ne sont admis à bord de nos yachts que dans certaines suites et pour certains voyages, sous réserve d'une capacité d'accueil limitée (les « Voyages en famille »). Les voyageurs accompagnés d'enfants de moins de deux (2) ans doivent être accompagnés d'une nounou attitrée à tout moment pendant le voyage.

En cas de réservation d'un Voyage en famille, les Voyageurs doivent informer le Centre d'appel au moment de la réservation, et au plus tard cent vingt (120) jours calendaires avant l'embarquement, de la présence de tout enfant âgé de plus de six (6) mois qui voyagera. L'Organisateur se réserve le droit de limiter le nombre de jeunes enfants à bord et peut exiger le remplissage d'un formulaire spécifique pour les mineurs, qui doit être soumis avant le départ.

Pour tous les voyages, les mineurs âgés de moins de dix-huit (18) ans doivent être accompagnés et surveillés à tout moment par un parent, un tuteur légal ou un adulte âgé d'au moins dix-huit (18) ans voyageant dans la même suite. Lorsqu'un mineur voyage sans parent ni tuteur légal, une autorisation parentale écrite et certifiée par un notaire désignant un adulte doit être fournie à l'Organisateur au plus tard trente (30) jours calendaires avant l'embarquement.

Les parents, tuteurs et adultes responsables sont solidairement responsables de toute perte, tout dommage, tout coût ou toute blessure causés directement ou indirectement par les mineurs dont ils ont la charge. Ils s'engagent également à indemniser et à dégager de toute responsabilité l'Organisateur, O.E Management Company et leurs filiales pour toute réclamation, amende ou dépense qui en résulterait.

Certaines installations, expériences et activités à bord ou à terre peuvent être soumises à des restrictions d'âge ou d'éligibilité spécifiques pour des raisons de sécurité ou d'exploitation. Les voyageurs s'engagent à se conformer à ces exigences, qui peuvent être modifiées de temps à autre.

La politique relative aux enfants figure à l'annexe 4 des présentes.

Article 8. Personnes malades, handicapées ou à mobilité réduite, régimes alimentaires

Tout voyageur souffrant d'une maladie physique ou mentale, d'un handicap ou ayant d'autres besoins nécessitant des dispositions ou une attention médicale particulière, du matériel ou des fournitures médicales, ou encore des soins ou une assistance spéciaux pendant le voyage, est tenu d'en informer le centre d'appel au moins cent vingt (120) jours calendaires avant l'embarquement.

De même, si l'état du voyageur venait à changer entre la date de réservation et la date de départ, ce qui pourrait rendre son transport dangereux, le voyageur est tenu d'en informer le centre d'appel dès que possible et de lui signaler tout besoin d' s spéciales, d'un d'équipements ou de fournitures d' médicale, d'une de soins ou d'une d'assistance.

À défaut, si le Voyageur ne peut être transporté en toute sécurité et conformément aux exigences de sécurité applicables, l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E peuvent refuser d'accepter une réservation ou d'embarquer ultérieurement ce Voyageur pour des raisons de sécurité, sur la base d'une évaluation des risques effectuée par l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E et le personnel médical, conformément, *entre autres*, les dispositions applicables du Code international de gestion pour la sécurité de l'exploitation des navires et la prévention de la pollution (« Code ISM ») et de la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer (« SOLAS »).

Au cas où le Voyageur refuserait de fournir les informations et/ou documents requis, ou de se soumettre à l'examen médical prévu à l'article 9 du présent Contrat de Billet, le Contrat de Vente sera automatiquement résilié, sans aucun droit au remboursement du montant versé pour la partie du Voyage et/ou du Circuit à forfait non fournie et/ou pour les autres services associés achetés.

En tout état de cause, aucun billet ne sera délivré à un voyageur dont l'état physique ou mental est tel que la participation à un voyage serait impossible ou dangereuse pour lui-même ou pour autrui, ou qui nécessite des soins ou une assistance spécifiques ne pouvant être obtenus pendant le voyage à bord du yacht.

En outre, les Voyageurs sont informés que les Yachts disposent d'un nombre limité de suites équipées pour accueillir des Voyageurs handicapés et à mobilité réduite ; toutes les zones et installations des Yachts ne sont pas accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite et/ou spécifiquement équipées pour les accueillir.

Les réservations émanant de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite seront acceptées sous réserve de disponibilité, dans les mêmes conditions que celles des autres voyageurs. L'Organisateur et/ou

la société de gestion O.E ne peuvent refuser une réservation, refuser d'émettre un billet ou refuser

l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite lorsque ce refus est strictement nécessaire pour respecter les exigences de sécurité applicables établies par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national, ou lorsque la conception du yacht ou des infrastructures et équipements portuaires rend physiquement impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport en toute sécurité de cette personne. Dans de tels cas, l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E. mettront tout en œuvre pour proposer une solution de remplacement acceptable à la personne concernée et, sur demande, l'informeront par écrit des motifs de ce refus dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date du refus. Lorsque la présence d'un accompagnateur est requise pour des raisons de sécurité, cet accompagnateur est transporté gratuitement conformément au règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer et par voie navigable. Le Voyageur est prié de signaler au Centre d'appel, au moment de la réservation, tout handicap ou toute mobilité réduite nécessitant une assistance, en joignant toute documentation médicale pertinente, afin de permettre à l'Organisateur de prendre les dispositions appropriées.

Le Voyageur est prié d'informer le Centre d'appel (au moins trente (30) jours calendaires avant le départ) de tout régime alimentaire particulier afin que celui-ci puisse en tenir compte autant que possible pendant le Voyage. Le Voyageur est informé qu'en raison des contraintes liées au Voyage et/ou aux Services de voyage, il ne sera pas toujours possible de proposer un repas différent et qu'en aucun cas l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E ne peuvent être tenus responsables des conséquences découlant du non-respect d'exigences alimentaires spécifiques.

Afin de garantir un niveau de service à la hauteur d'une expérience exclusive à bord d'un yacht haut de gamme, le Voyageur est tenu d'informer le Centre d'appel, au moment de la réservation, de tout problème de santé susceptible de nécessiter des soins ou une assistance à bord (y compris, sans s'y limiter, l'aide pour utiliser les toilettes, l'aide pour se lever et se coucher, l'administration de médicaments par injection, sauf en cas de diabète bien contrôlé), toute allergie (y compris les allergies alimentaires) ou tout handicap ou mobilité réduite/déficience sensorielle, en raison desquels les voyageurs concernés ne seraient pas en mesure de profiter d'un voyage à bord d'un yacht, et fourniront les coordonnées complètes des voyageurs concernés.

Les animaux de compagnie ne sont pas admis à bord de nos yachts, à l'exception des chiens d'assistance, à condition que les voyageurs réservent une suite avec balcon et fournissent les documents appropriés.

Article 9. Santé et sécurité à bord des yachts

9.1. Santé à bord des yachts

Si un voyageur se trouve en mauvaise santé à bord ou avant l'embarquement sur un yacht, l'organisateur se réserve le droit de refuser l'embarquement, d'ordonner le débarquement ou d'isoler le voyageur aussi longtemps que cela est strictement nécessaire, conformément à la réglementation locale et/ou aux recommandations du médecin à bord, si, après évaluation par le médecin du yacht ou sur la base de la réglementation en vigueur, le séjour et/ou la libre circulation du Voyageur à bord sont susceptibles de mettre en danger sa santé, celle des autres Voyageurs et/ou celle de l'équipage.

Le Voyageur est tenu de se conformer aux procédures mises en place et dûment communiquées par l'Organisateur afin de limiter la propagation de toute pandémie et/ou de tout virus à bord. À cet égard, le Voyageur s'engage, sans aucune forme de compensation, y compris financière, de la part de l'Organisateur et/ou de la société de gestion O.E, à se conformer et garantit que les Voyageurs se conformeront à :

- (i) toute mesure de précaution relative à la distanciation sociale, à la réalisation de tests ou de dépistages à bord ou à terre lors des escales, à l'utilisation d'équipements de protection tels que les masques faciaux et, de manière générale, aux protocoles d'hygiène,

- (ii) toute mesure d'isolement et/ou de débarquement anticipé qui pourrait être prescrite par le médecin du yacht et/ou toute autorité compétente en cas de circonstances sanitaires particulières mettant en danger la sécurité et la santé à bord et/ou en cas de test positif du Voyageur pour tout virus et/ou toute maladie à propagation épidémiologique (par exemple, SARS-CoV-2/COVID-19, virus gastro-intestinaux, etc.).

En tout état de cause, le Voyageur est informé et accepte que les mesures de précaution prises pour assurer la sécurité à bord puissent être modifiées en fonction de la situation sanitaire du moment. En cas de non-respect des procédures dûment communiquées au Voyageur, ce dernier sera débarqué sans aucune indemnisation.

9.2. Sécurité à bord des yachts

Le Voyageur doit se comporter à tout moment de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres Voyageurs et se conformer aux règles normales de prudence, ainsi qu'à toutes les dispositions données par l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E, et aux règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le Voyage. En particulier, le Voyageur est tenu de participer aux activités (instructions données aux Voyageurs) et aux exercices d'urgence que l'Organisateur organisera à bord du yacht.

Pour des raisons de sécurité et de sûreté, le voyageur accepte et consent expressément à ce que sa personne, ses bagages, sa suite ou tout autre effet personnel fassent l'objet de fouilles raisonnables à tout moment, ainsi qu'à la confiscation, à l'enlèvement ou à la destruction de tout objet qui, de l'avis de l'organisateur,

O.E Management Company ou le capitaine, est susceptible de mettre en danger la sécurité, de causer des dommages, des désagréments ou de constituer une nuisance, ou d'enfreindre les lois applicables ou les règlements à bord.

En outre, le Voyageur est tenu de fournir à l'Organisateur et à O.E Management Company toutes les informations nécessaires pour garantir le respect des exigences de sécurité, et en particulier celles énoncées dans la directive 98/41/CE du Conseil, telle que modifiée par la directive (UE) 2017/2109. La collecte et le traitement des données (y compris les images) sont effectués afin d'assurer la sécurité et l'ordre publics à bord ainsi que l'efficacité de toute opération de recherche et de sauvetage, et conformément aux dispositions du règlement (UE) n° 679/2016 (le règlement général sur la protection des données).

Les articles suivants sont interdits à bord : armes et munitions, explosifs, feux d'artifice et fusées de détresse, gaz comprimés ou liquéfiés (inflammables, ininflammables, réfrigérants, irritants ou toxiques) tels que le gaz de camping, les lance-roquettes et les armes à feu, les substances infectieuses, toxiques, corrosives et radioactives, les objets classés comme armes de fortune, les drones, les marchandises, les animaux vivants ou les substances dangereuses, sans autorisation écrite de l'Organisateur.

Il est vivement conseillé aux voyageurs de ne pas acheter d'armes anciennes, de couteaux, de poignards, d'épées ou d'objets similaires lors de leurs excursions à terre. Si l'un de ces articles est trouvé en leur possession, le personnel de sécurité à bord leur demandera de le laisser à terre sans aucune autre compensation.

Le voyageur reconnaît et accepte que les voyages en mer comportent intrinsèquement certains risques, notamment, mais sans s'y limiter, une mer agitée, un accès limité à des services médicaux complets, ainsi que d'éventuelles procédures d'évacuation ou d'urgence. Il est conseillé aux voyageuses enceintes, aux personnes âgées, aux personnes malades ou souffrant d'un handicap physique ou mental de consulter leur médecin quant à l'adéquation d'un voyage en mer avant l'embarquement. Les installations médicales et les capacités d'évacuation peuvent être limitées ou retardées, et les soins médicaux d'urgence peuvent ne pas être disponibles dans tous les ports d'escale.

L'Organisateur et O.E Management Company ne peuvent garantir l'absence d'exposition à des maladies transmissibles ou à d'autres risques sanitaires, y compris, sans s'y limiter, la COVID-19, la grippe, le norovirus et d'autres maladies similaires. Le Voyageur accepte en toute connaissance de cause et de son plein gré

ces risques inhérents et dégage l'Organisateur, O.E Management Company et leurs filiales de toute responsabilité, perte, coût ou dommage découlant d'une telle exposition, sauf disposition contraire de la loi applicable.

Le non-respect par le Voyageur ou les membres de son groupe des protocoles de sécurité, de santé ou de sûreté (y compris toute exigence de dépistage sanitaire établie par l'Organisateur et/ou O.E Management Company ou les autorités publiques) peut entraîner, à la discrétion de l'Organisateur ou d'O.E Management Company, un refus d'embarquement, une mise en quarantaine, un débarquement ou toute autre mesure jugée nécessaire pour protéger les autres personnes à bord. Dans de tels cas, le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement ni à aucune indemnisation, et devra supporter tous les frais qui en découlent, y compris les frais de voyage, d'hébergement et de rapatriement.

9.3. Dispositions générales

Si le Voyageur est responsable d'un ou de plusieurs des comportements visés aux articles 9.1 ou Conformément à l'article 9.2 du présent contrat de billetterie, l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E. et/ou le capitaine se réservent le droit de refuser toute nouvelle réservation sur les yachts pendant une période déterminée.

9.4. Médecin à bord

Si un voyageur a besoin de soins médicaux à bord de l'un de nos yachts, le médecin de bord est disponible pour fournir ses services aux tarifs habituels. L'avis du médecin de bord quant à l'aptitude d'un passager à embarquer et/ou à poursuivre la croisière est définitif et s'impose au voyageur concerné.

9.5. Objets de valeur

Un coffre-fort est mis à disposition dans la suite du voyageur pour le rangement de ses effets personnels. La responsabilité de l'organisateur concernant les objets entreposés dans le coffre-fort de la suite est limitée. Pour les objets de valeur, il est vivement recommandé au voyageur de les confier au directeur général ou à un membre d'équipage désigné afin qu'ils soient conservés en toute sécurité dans le coffre-fort central.

9.6. Saisie et rétention

L'Organisateur dispose d'un droit de rétention et de gage sur les bagages ou autres biens du Voyageur afin de garantir le paiement du prix du voyage et de toute autre somme due par le Voyageur au titre des biens et services fournis à bord.

En conséquence, si le Voyageur ne s'acquitte pas des sommes dues pour quelque raison que ce soit, l'Organisateur a le droit de vendre tout ou partie des bagages et autres biens du Voyageur, y compris, si nécessaire, par l'intermédiaire de commissaires aux ventes, sans qu'il soit nécessaire d'obtenir l'autorisation d'un tribunal, à concurrence du montant dû.

Article 10. Durée du voyage

Le nombre de nuits est précisé sur la confirmation de réservation du Voyage et sur le Billet délivré au Voyageur. Les prix sont calculés sur la base d'un nombre de nuits. Le premier et le dernier jour calendaire peuvent être raccourcis en raison d'arrivées tardives ou de départs anticipés.

Article 11. Location de voiture

La location de voiture est régie par les conditions générales spécifiques du prestataire de services concerné, qui sont remises au voyageur par l'organisateur et O.E Management Company ou par l'agence de voyages lors de la conclusion du contrat de vente.

Article 12. Expériences à bord, et les expériences à terre lors des escales

Les expériences incluses dans le prix du Voyage seront proposées au Voyageur. Toutes les expériences, qu'elles soient incluses ou optionnelles, sont proposées sous réserve de disponibilité, d'un nombre minimum de participants, des conditions météorologiques, de la réglementation locale et de considérations opérationnelles. L'Organisateur et/ou la société de gestion O.E se réservent le droit, à leur seule discrétion et sans préavis ni responsabilité, de modifier, reporter ou annuler toute expérience, d'en changer le contenu, le calendrier, la durée ou le lieu, ou de la remplacer par une alternative équivalente.

Les descriptions et les horaires des expériences sont fournis à titre indicatif uniquement et peuvent varier en fonction des conditions locales ou des prestataires tiers.

Les voyageurs participent volontairement et à leurs propres risques à toutes les expériences à bord et à terre, y compris, mais sans s'y limiter, les excursions, les activités culturelles ou de loisirs, les séances de remise en forme ou de bien-être, et les sports nautiques. Il incombe aux voyageurs de s'assurer que leur condition physique et leurs compétences sont suffisantes pour participer, et ils sont encouragés à consulter leur médecin avant de s'engager dans toute activité physiquement exigeante.

L'Organisateur et O.E Management Company ne peuvent être tenus responsables de toute blessure, perte ou dommage résultant de la participation à de telles activités, sauf lorsque la responsabilité ne peut être exclue en vertu de la législation applicable. Il est conseillé aux voyageurs de ne pas laisser leurs effets personnels sans surveillance à terre, car la responsabilité de l'Organisateur et d'O.E Management Company ne s'étend pas au-delà du yacht.

Article 13. Dispositions relatives aux formalités administratives, douanières et sanitaires

Il incombe aux voyageurs de se conformer strictement à l'ensemble des réglementations en vigueur, qu'il s'agisse de formalités policières, telles que l'obtention de visas ou d'autres autorisations, ou d'exigences sanitaires, telles que les vaccinations obligatoires. Ces formalités, applicables à toutes les étapes du voyage, sont communiquées au voyageur par l'organisateur et/ou la société de gestion O.E. ou l'agence de voyages avant la conclusion du contrat de vente du voyage.

Le Voyageur est tenu de s'assurer que chaque Voyageur pour lequel le Contrat de vente a été conclu est dûment informé des formalités administratives et sanitaires requises.

Dans le cas de mineurs, il incombe à leurs représentants légaux de vérifier que les documents requis, notamment ceux relatifs à l'identification, sont conformes aux exigences des autorités compétentes.

Les livrets de famille ne constituent pas des documents d'identité valables ; chaque mineur doit être muni de son propre document d'identité avec photo. Les mineurs non accompagnés ne sont pas acceptés sur les Voyages proposés par l'Organisateur.

L'Organisateur et/ou la société O.E Management déclinent toute responsabilité en cas de non-respect des formalités administratives, douanières et sanitaires requises, qui relèvent de la seule responsabilité du Voyageur.

Il incombe au voyageur de s'assurer, avant le départ et tout au long du voyage, que les documents requis sont valides, et de prendre en charge les frais y afférents, y compris ceux liés aux formalités douanières pour l'importation ou l'exportation d'objets.

Le Voyageur peut consulter des sources d'information officielles, notamment les sites Internet du ministère français de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) et du ministère français de la Solidarité et de la Santé, pour obtenir des informations sur les formalités administratives, douanières et sanitaires en vigueur dans les pays de destination et/ou de transit :

(i) Ministère des Affaires étrangères - conseils aux voyageurs : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-Voyageurs/>

(ii) Institut Pasteur - recommandations par pays : <http://www.pasteur.fr/fr/map>

Il appartient au Voyageur de s'assurer, en fonction de sa situation personnelle, qu'il est en possession d'un passeport en cours de validité conforme aux exigences légales et réglementaires applicables au transit et/ou à l'entrée dans le ou les pays concernés par le Voyage. Il incombe exclusivement aux ressortissants étrangers de contacter au préalable les ambassades et/ou consulats concernés afin de s'informer des formalités administratives requises pour l'entrée et le séjour dans les pays de destination et de transit.

Les voyageurs de nationalité française sont également tenus de s'assurer que les documents administratifs et sanitaires requis sont conformes aux exigences du Voyage, conformément aux informations fournies par l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E.

Il est conseillé au voyageur de s'adresser directement aux autorités compétentes afin de vérifier l'exactitude des informations relatives aux formalités administratives, douanières et sanitaires. L'Organisateur et/ou la société O.E Management ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des conséquences découlant du non-respect par le voyageur des réglementations policières, douanières ou sanitaires, que ce soit avant le départ ou pendant le voyage.

Si un Voyageur ne présente pas les documents requis et si ce manquement l'empêche d'embarquer sur un vol ou d'accéder à un Service de voyage, aucun remboursement ne pourra être demandé à l'Organisateur et/ou à la Société de gestion O.E.

Le Voyageur est tenu d'accomplir et de régler les formalités de police, de douane et sanitaires requises pour son Voyage, telles que le passeport, la carte d'identité nationale, le titre de séjour, l'autorisation parentale, le visa, le certificat médical et le carnet de vaccination.

Article 14. Assurance

14.1. Assurance responsabilité civile professionnelle de l'Organisateur et de la société O.E Management

L'Organisateur a souscrit une police auprès de GENERALI IARD (police n° AV611010) couvrant les conséquences financières de sa responsabilité civile professionnelle.

Cette assurance ne couvre que la responsabilité de l'Organisateur en tant que professionnel du voyage et ne remplace en aucun cas la couverture d'assurance que chaque Voyageur doit souscrire individuellement et volontairement.

14.2. Assistance

Afin de remplir ses obligations en matière d'assistance, l'Organisateur a souscrit une police d'assistance garantissant la couverture de tous les passagers pendant leur croisière auprès de :

ALLIANZ PARTNERS, Eurosquare 2, 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen

Les garanties suivantes sont donc fournies :

- (i) **Évacuation d'urgence et rapatriement médical** : si vous êtes victime d'une maladie, d'un accident ou d'un problème de santé au cours de votre voyage et que votre état de santé nécessite votre transport, nous organiserons et prendrons en charge votre évacuation d'urgence et/ou

rapatriement médical vers l'établissement médical approprié le plus proche ou vers votre domicile. Ces frais sont pris en charge sur la base des frais réels.

- (ii) **En cas d'hospitalisation** : un billet aller-retour sera fourni afin qu'un proche puisse se rendre à votre chevet (transport au chevet), pris en charge sur la base des frais réels. Les frais d'hébergement de la personne accompagnatrice seront également pris en charge, à hauteur de 500 € par nuit et par personne pour un maximum de dix (10) nuits. Le retour des personnes à charge sera pris en charge sur la base des frais réels.
- (iii) **Frais médicaux d'urgence** : si vous tombez malade ou êtes victime d'un accident au cours de votre Voyage, vos frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques vous seront remboursés à concurrence de 150 000 €. Les frais dentaires d'urgence seront remboursés à concurrence de 250 €. Cette couverture s'ajoute à celle de la Sécurité sociale, d'une mutuelle ou d'une assurance privée.
- (iv) **En cas de décès** : le prestataire d'assistance organise et prend en charge les frais de transport du corps et les frais funéraires, couverts sur la base des frais réels. Recherche et sauvetage : les frais de recherche et de sauvetage sont couverts à concurrence de 4 500 €.
- (v) **Services d'assistance pendant le voyage** : le prestataire d'assistance propose des services d'information et d'accompagnement pendant le voyage, notamment une aide pour localiser l'hôpital le plus proche et une assistance en cas de perte des documents de voyage. Ces services sont fournis sans frais supplémentaires.

14.3. Assurance voyage

Il est vivement recommandé aux voyageurs de souscrire une assurance couvrant la perte ou l'endommagement des bagages et des effets personnels, l'annulation du voyage et les évacuations d'urgence, le décès ou les blessures accidentels, ainsi que les maladies et les frais médicaux engagés ou encourus en rapport avec le voyage.

Certains pays figurant dans l'itinéraire imposent aux voyageurs l'obligation de souscrire une assurance voyage internationale valide couvrant les croisières. Lorsque cette exigence s'applique, il incombe au voyageur de souscrire cette assurance et de présenter une attestation de couverture, sous forme imprimée ou électronique, au moment de l'enregistrement. Si le voyageur ne fournit pas de preuve satisfaisante de l'assurance voyage requise, l'embarquement lui sera refusé, sans que cela n'engage la responsabilité ni n'entraîne d'obligation d'indemnisation de la part de l'organisateur et/ou de la société de gestion O.E. Le voyageur reste seul responsable du respect de toutes les exigences en matière d'assurance voyage applicables au voyage.

14.4. Preuve, conservation et archivage des transactions

O.E Management Company recommande au Voyageur de conserver une trace fiable, sur support papier ou électronique, de toutes les données relatives à sa commande, y compris le présent Contrat de Billet.

Les enregistrements informatiques conservés dans les systèmes informatiques de l'Organisateur et/ou de la société O.E Management dans des conditions de sécurité raisonnables sont considérés comme la preuve des communications, des commandes et des paiements qui ont eu lieu entre le Voyageur et l'Organisateur.

Les factures sont archivées sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable.

En outre, et conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, l'Organisateur et la société O.E Management s'engagent à conserver et à archiver sur tout support, pendant une durée de dix (10) ans, tous les Voyages d'une valeur égale ou supérieure à 120 € et à en garantir l'accès au Voyageur à tout moment.

Article 15. Intégralité de l'accord

Si, à tout moment, une ou plusieurs dispositions du présent Contrat de Billet sont jugées invalides ou deviennent invalides ou sont jugées inapplicables pour quelque raison que ce soit en vertu des lois applicables, cette disposition sera réputée avoir été supprimée du présent Contrat de Billet et la validité et/ou l'applicabilité des autres dispositions du présent Contrat de Billet n'en seront pas affectées ni compromises.

Article 16. Sanctions et réglementations en matière de voyage

16.1. Respect des réglementations et de l'éthique commerciale

Si l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E. reçoivent des indications suffisantes laissant supposer que le Voyageur enfreint les normes applicables du droit international relatives aux droits fondamentaux de l'homme, à la non-discrimination, aux sanctions, aux embargos, au trafic d'armes et de stupéfiants, aux interdictions de voyager, aux licences commerciales, d'importation et d'exportation ainsi qu'aux douanes, à la santé et à la sécurité du personnel et des tiers, à l'immigration et à l'interdiction du travail illégal, à la protection de l'environnement, la cybersécurité et la protection des données, les infractions économiques, la fraude et le trafic d'influence, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'Organisateur peut résilier le Contrat de vente moyennant un préavis écrit, et conserver toute somme reçue du Voyageur. Le Voyageur ne sera pas en droit de réclamer des dommages-intérêts, un remboursement ou des frais de résiliation de quelque nature que ce soit, et devra indemniser et dégager l'Organisateur de toute responsabilité à l'égard de toutes pertes, dommages, responsabilités, coûts et dépenses.

16.2. Sanctions économiques

Le Voyageur déclare et garantit qu'il n'est pas soumis à des interdictions de voyage, restrictions commerciales ou économiques, interdictions ou sanctions de quelque nature que ce soit imposées par une autorité compétente, y compris, mais sans s'y limiter, celles des États-Unis, de la France, de l'Union européenne, du Royaume-Uni, de la Suisse et des Nations Unies (« Mesures restrictives »), et qu'il s'engage à s'y conformer.

L'Organisateur déclare et garantit que lui-même et le yacht ne sont pas soumis aux Mesures restrictives et qu'ils s'y conformeront.

Aux fins de la présente clause, une « entité sanctionnée » est définie comme toute entité (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une personne morale, d'un navire, d'une association ou d'un gouvernement) qui : (a) est directement ou indirectement soumise à des Mesures restrictives ; ou (b) est située (c'est-à-dire ayant sa résidence) dans un pays soumis à des Mesures restrictives de manière générale ; ou (c) est liée à toute entité soumise à des Mesures restrictives ou est détenue ou contrôlée, directement ou indirectement, par toute entité soumise à des Mesures restrictives.

Le Voyageur s'engage à ne procéder à aucune transaction avec une entité sanctionnée et/ou impliquant une entité sanctionnée, que ce soit directement ou indirectement, dans chaque cas, en rapport avec l'exécution et/ou la jouissance du Contrat de vente. Le Voyageur doit immédiatement informer par écrit O.E Management Company s'il est désigné comme entité sanctionnée par une autorité ou un organisme gouvernemental ou non gouvernemental appliquant des mesures restrictives.

S'il est établi que des mesures restrictives rendent l'exécution du présent contrat de vente illégale – y compris, sans s'y limiter, lorsque l'Organisateur ou le Voyageur est une entité sanctionnée –, l'Organisateur aura le droit de retenir immédiatement tout paiement

et/ou suspendre et/ou résilier le présent contrat sans encourir aucune responsabilité. Dans ce cas, le voyageur ne pourra prétendre à aucun remboursement, dédommagement, indemnité ou frais de résiliation d'aucune sorte et devra indemniser et dégager de toute responsabilité l'organisateur et la société O.E Management Company pour toute perte, tout dommage, toute responsabilité, tout coût et toute dépense.

En outre, l'Organisateur peut refuser l'embarquement ou exiger le débarquement du Voyageur s'il s'avère qu'il est une entité sanctionnée ou qu'il figure dans des bases de données criminelles, telles qu'Interpol, tout en conservant l'intégralité des paiements et en exerçant tout autre recours prévu par la loi.

16.3. Lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent

Chaque Partie déclare et garantit qu'elle respecte et respectera toutes les lois, réglementations, codes et sanctions applicables en matière de corruption, de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (les « Lois anti-corruption et anti-blanchiment ») dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Aucune des parties — ni aucun de ses administrateurs, dirigeants, employés, agents, sociétés affiliées ou sous-traitants — ne doit, directement ou indirectement, proposer, autoriser ou effectuer un paiement irrégulier, un pot-de-vin, une commission occulte, un cadeau ou tout autre avantage indu à une personne ou une entité, qu'elle soit publique ou privée, dans l'intention d'influencer indûment une décision ou d'obtenir un avantage en rapport avec le présent contrat de vente. En outre, aucune des parties ne doit se livrer à des activités susceptibles de constituer un blanchiment d'argent ou un financement du terrorisme, ni faciliter de telles activités.

Le Voyageur doit immédiatement notifier par écrit à O.E Management Company toute violation du présent article 16.3 et s'engager à coopérer pleinement avec O.E Management Company dans le cadre de toute enquête, audit ou examen ultérieur.

En cas de violation ou de suspicion de violation du présent article 16.3 par le Voyageur, l'Organisateur aura le droit de retenir immédiatement et sans préavis tout paiement et/ou de suspendre et/ou de résilier le présent Contrat de vente sans encourir aucune responsabilité. Dans ce cas, le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement, dommages-intérêts ou frais de résiliation de quelque nature que ce soit et devra indemniser et dégager de toute responsabilité l'Organisateur et O.E Management Company pour toutes pertes, dommages, responsabilités, coûts et dépenses.

L'Organisateur et/ou O.E Management Company ne peuvent être tenus responsables des actes et comportements du Voyageur à l'origine de la violation.

16.4. Vérification et droit d'annulation

L'Organisateur et/ou O.E Management Company procéderont à un contrôle de tous les Voyageurs par rapport aux listes de sanctions gouvernementales applicables, aux listes de parties soumises à des restrictions et aux listes de surveillance, avant la confirmation de toute réservation et, si nécessaire, pendant le voyage. Ce contrôle sera effectué conformément aux mesures restrictives applicables, y compris, mais sans s'y limiter, celles administrées par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) des États-Unis, l'Union européenne, le Royaume-Uni, le Canada, l'Australie, les Nations Unies et toute autre juridiction concernée.

Tous les voyageurs sont tenus de fournir des informations personnelles complètes et exactes, y compris les détails d'un passeport en cours de validité, avant l'acceptation de toute réservation. Le défaut de fournir ces informations autorise l'Organisateur et/ou la société O.E Management à refuser ou à annuler la réservation sans encourir aucune responsabilité.

Tout voyageur identifié comme une partie soumise à des restrictions ou à des sanctions, ou dont il est autrement établi qu'il enfreint les mesures restrictives applicables et/ou les lois en matière de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent, se verra refuser l'embarquement et le transport. L'Organisateur et/ou O.E Management Company ne sont pas tenus de divulguer les motifs d'un tel refus ou

annulation lorsque la loi l'interdit, mais se réservent le droit de communiquer les informations pertinentes aux autorités gouvernementales compétentes lorsque cela est requis ou autorisé.

Dans tous les cas de refus d'embarquement ou d'annulation en vertu du présent article, ni le voyageur concerné ni aucun autre voyageur figurant sur la même réservation n'aura droit à un remboursement, un paiement, une indemnisation ou des dommages-intérêts de quelque nature que ce soit. Il incombe à chaque voyageur de s'assurer de son éligibilité au voyage et du respect de toutes les lois applicables en matière de voyage, d'immigration, de douane et de sanctions pour tous les pays inclus dans l'itinéraire.

16.5. Modifications législatives

L'Organisateur et/ou la société O.E Management se réservent expressément le droit d'annuler, de suspendre ou de refuser toute réservation ou embarquement – même après paiement intégral – si des modifications de la législation, de la réglementation, des programmes de sanctions ou des directives gouvernementales surviennent et sont de nature à, ou pourraient raisonnablement être de nature à, placer l'Organisateur et/ou la société O.E Management ou leurs filiales en situation de violation des obligations légales ou réglementaires applicables.

16.6. Responsabilité du voyageur

Chaque voyageur est seul responsable du respect de toutes les lois en matière de voyage, de douane, d'immigration et de sanctions applicables à tous les pays figurant sur l'itinéraire. L'Organisateur et/ou O.E Management Company ou leurs sociétés affiliées déclinent toute responsabilité en cas de perte, de frais, de retard ou de pénalité résultant du non-respect par un voyageur de ces lois, ou de l'application légale par l'Organisateur et/ou O.E Management Company ou leurs sociétés affiliées des politiques de sanctions ou des obligations réglementaires.

16.7. Indemnisation

Les voyageurs s'engagent à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité l'Organisateur et/ou la société de gestion O.E ou leurs filiales contre toute perte, tout dommage, toute pénalité, toute amende ou toute dépense (y compris les frais juridiques) résultant du non-respect par le voyageur de l'article 16 ou de toute fausse déclaration.

16.8. Informations requises sur les voyageurs et documents de voyage

Conformément aux lois et régimes de sanctions applicables — y compris ceux administrés par l'OFAC, l'Union européenne, la France, le Royaume-Uni, le Canada et l'Australie —, tous les voyageurs sont tenus de fournir des informations personnelles complètes et exactes, notamment leur nom légal complet, leur nationalité, leur date de naissance et les détails d'un passeport valide, avant la confirmation de toute réservation. Ces informations sont requises pour permettre le contrôle de conformité, le traitement des documents de voyage et les contrôles de sécurité.

Toutes les données fournies doivent correspondre exactement aux informations figurant sur le passeport du voyageur. Le fait de ne pas fournir des informations exactes ou complètes peut entraîner le refus ou l'annulation de la réservation, le refus d'embarquement ou un retard dans la délivrance des documents de voyage.

Les voyageurs sont seuls responsables de l'obtention et de la conservation de documents de voyage valides, y compris un passeport physique en bon état (valide pendant au moins six (6) mois après la fin du voyage), des visas, des certificats de santé et tout autre document requis par les pays de destination. Les noms figurant sur la réservation doivent correspondre exactement à ceux figurant sur le passeport.

Le fait de ne pas présenter de documents de voyage valides lors de l'embarquement entraînera un refus d'embarquement sans remboursement, indemnisation ni responsabilité de la part de l'Organisateur et/ou de la société de gestion O.E.

Les voyageurs doivent s'assurer qu'ils sont légalement autorisés à voyager. Les gouvernements peuvent restreindre les déplacements des personnes figurant sur des listes de surveillance ou jugées inéligibles à tout autre titre. L'Organisateur

et/ou la société de gestion O.E peuvent annuler les réservations ou refuser l'embarquement dans de telles circonstances, sans remboursement ni indemnisation.

Lorsque les autorités portuaires ou d'immigration l'exigent, l'Organisateur et/ou O.E Management Company peuvent temporairement conserver les passeports des Voyageurs en lieu sûr pendant la croisière. Les passeports seront conservés en lieu sûr et restitués aux Voyageurs lorsque cela sera nécessaire pour le débarquement ou à la fin de la croisière.

Article 17. Protection des données à caractère personnel

17.1. Traitement des données à caractère personnel par O.E Management Company

Lorsque le Voyageur utilise le Site web ou contacte le Centre d'appel, notamment pour réserver un Voyage, O.E Management Company collecte et traite ses données à caractère personnel en sa qualité de responsable du traitement, conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Les modalités de ce traitement des données à caractère personnel sont décrites dans la politique de confidentialité d'O.E Management Company. En acceptant le présent contrat de billet, le voyageur reconnaît avoir été informé et avoir pris connaissance de cette politique de confidentialité. Pour éviter toute ambiguïté, cette prise de connaissance ne constitue pas un consentement au sens de l'article 7 du RGPD, et le traitement des données à caractère personnel du Voyageur sera effectué sur les bases juridiques applicables énoncées dans ladite politique de confidentialité.

Le Voyageur accepte par la présente que certaines de ses Données à caractère personnel aient pu être ou puissent être communiquées par l'Agence de voyages à l'Organisateur et à O.E Management Company aux fins du traitement de la réservation, de l'organisation et de la réalisation du Voyage et des Services de voyage associés.

Le Voyageur reconnaît et accepte cette divulgation, à condition que ces données soient traitées conformément aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), et uniquement aux fins énoncées dans les présentes. Les droits du Voyageur en vertu de la législation applicable en matière de protection des données, y compris les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, ne sont pas affectés.

17.2. Traitement des données à caractère personnel par O.E Management Company et les opérateurs agissant en tant que responsables conjoints du traitement

O.E Management Company et les Opérateurs partagent les données à caractère personnel des Voyageurs concernant leurs voyages, leurs préférences, leur satisfaction et, le cas échéant, leur adhésion au programme de fidélité. Le traitement de ces données à caractère personnel repose sur l'intérêt légitime de chacun des responsables conjoints du traitement, afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience du Voyageur à bord de chacun de ces yachts, dans chacun de ces hôtels et à bord de chacun de ces trains. Dans ce contexte, les données à caractère personnel du voyageur sont traitées conjointement par O.E Management Company et les opérateurs. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés du voyageur, un accord spécifique de responsable conjoint du traitement décrit les obligations et responsabilités d'O.E Management Company et des opérateurs. Un résumé des clauses essentielles de cet accord de responsable conjoint du traitement est mis à la disposition du Voyageur conformément à l'article 26, paragraphe 2, du RGPD et peut être obtenu à tout moment en contactant le délégué à la protection des données d'O.E Management Company à l'adresse électronique suivante : data.privacy@orient-express.com . Le Voyageur peut à tout moment exercer ses droits (accès, opposition, rectification, limitation, effacement, portabilité et le droit de laisser des instructions concernant le traitement de ses Données à caractère personnel après son décès), et notamment s'opposer au partage de ses Données à caractère personnel entre les Opérateurs et

O.E Management Company en contactant le délégué à la protection des données susmentionné à l'adresse l'adresse e-mail suivante : data.privacy@orient-express.com . Le Voyageur peut également demander un résumé des points essentiels de cet accord de responsable conjoint du traitement.

17.3. Traitement des données à caractère personnel par l'Organisateur

Le Voyageur est également informé que les Données à caractère personnel collectées dans le cadre de son Voyage seront transmises à l'Organisateur, la société qui organise et fournit les Voyages. L'Organisateur traitera ces données en tant que responsable du traitement distinct afin d'offrir aux Voyageurs la meilleure expérience de Voyage possible.

Compte tenu de ce qui précède, conformément à l'article 14 du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), l'Organisateur fournit au Voyageur des informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre du Voyage via le lien suivant : www.silenseas.com/tourco.privacy

Article 18. Droit applicable et règlement des litiges

18.1. Loi applicable

Le présent Contrat de billetterie est régi par le droit français, sans préjudice des dispositions protectrices impératives applicables dans le pays de résidence du consommateur.

18.2. Réclamations et règlement amiable des litiges

Pour toute question concernant les informations publiées ou pour toute réclamation, le Voyageur peut contacter le Centre d'appel en utilisant les coordonnées indiquées à l'article 1.3 du présent Contrat de billet.

Le Voyageur est informé par la présente que s'il souhaite introduire une réclamation concernant son Voyage en mer en vertu du règlement (UE) n° 1177/2010, il dispose d'un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service a été fourni ou aurait dû l'être. Le transporteur dispose alors d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de la réclamation pour informer le Voyageur si celle-ci a été jugée fondée, rejetée ou est toujours en cours d'examen. Le transporteur est tenu de répondre à la réclamation dans un délai maximal de deux mois à compter de la réception de celle-ci.

En tout état de cause, toute réclamation relative au Voyage doit être formulée par écrit, accompagnée de pièces justificatives, et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception dans les meilleurs délais.

O.E Management Company ou l'Organisateur s'efforcera de répondre dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception de la réclamation.

En cas de litige, l'Organisateur et le Voyageur s'engagent à rechercher une solution à l'amiable de bonne foi avant d'engager toute action en justice.

18.3. Règlement des litiges

En cas de litige, le Voyageur peut déposer une réclamation, notamment auprès du Centre d'appel. Si la réclamation n'aboutit pas, le Voyageur peut soumettre son litige à une procédure de médiation classique ou à tout autre mode alternatif de résolution des litiges, conformément aux conditions prévues au titre I du livre VI du Code de la consommation français. Le Médiateur, dont les coordonnées figurent ci-dessous, s'efforcera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue de parvenir à une solution à l'amiable.

Le Voyageur peut saisir le Médiateur du Tourisme et des Voyages - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

(i) Pour savoir comment contacter le médiateur, veuillez cliquer sur le lien suivant

: www.mtv.travel.

(ii) Il est possible de contacter le médiateur dans un délai de douze (12) mois à compter de la première réclamation.

(iii) Le formulaire permettant de contacter le médiateur est disponible en cliquant sur le lien suivant :
Tourisme et Voyages Médiateur formulaire
https://cloud7.eudonet.com/Specif/EUDO_03874/FormulaireDossierLitiges/Connexion.aspx

Les conditions générales ci-dessus ne portent pas atteinte au droit du voyageur d'intenter une action concernant le contrat devant le tribunal compétent, le tribunal de son lieu de résidence ou de son domicile habituel, ou le tribunal du lieu où le préjudice s'est produit.

Droits des voyageurs voyageant par voie maritime et voie navigable Les voyageurs, y compris les personnes handicapées ou à mobilité réduite, qui voyagent par voie maritime ou par voie navigable bénéficient des mêmes droits partout où ils se déplacent dans l'Union européenne (UE). Ces droits, notamment le droit à l'information ou à une indemnisation en cas de retard ou d'annulation, complètent les droits similaires dont bénéficient les voyageurs [aériens](#), [ferroviaires](#), [en bus et en autocar](#).

ACT

Règlement (UE) n° [1177/2010](#) du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer et par voie navigable et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004

RÉSUMÉ

Les passagers, y compris les personnes handicapées ou à mobilité réduite, qui voyagent par voie maritime ou fluviale bénéficient des mêmes droits partout où ils se déplacent dans l'Union européenne (UE). Ces droits, notamment le droit à l'information ou à une indemnisation en cas de retard ou d'annulation, complètent les droits similaires dont bénéficient les passagers voyageant par [avion](#), par [train](#) et par [route \(autobus ou autocar\)](#).

QUEL EST L'OBJET DE CE RÈGLEMENT ?

Il définit les droits de tous les passagers, y compris les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, voyageant par mer ou par voie navigable au sein de l'UE.

POINTS CLÉS

Ces droits s'appliquent aux passagers voyageant dans l'UE à bord de grands ferries et de navires de croisière en mer, sur les fleuves, les lacs ou les canaux.

Ils comprennent :

- **le remboursement ou le réacheminement** en cas d'annulation ou de retard au départ de plus de 90 minutes ;
- **une assistance adéquate**, par exemple des repas, des rafraîchissements et, si nécessaire, un hébergement pour une durée maximale de 3 nuits en cas d'annulation ou de retard au départ de plus de 90 minutes ;
- **une indemnisation** comprise entre 25 % et 50 % du prix du billet en cas de retard à l'arrivée ou d'annulation du voyage ;
- un traitement non discriminatoire et une assistance spécifique gratuite pour **les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite**, tant dans les terminaux portuaires qu'à bord des navires, ainsi qu'une indemnisation financière en cas de perte ou de détérioration de leur équipement de mobilité ;
- **une information** adéquate sur les modalités de voyage pour tous les passagers avant et pendant leur voyage, ainsi que des informations générales sur leurs droits dans les terminaux et à bord des navires ;
- la mise en place d'un **mécanisme de traitement des plaintes** par les transporteurs et les exploitants de terminaux ;
- la mise en place d'organismes nationaux indépendants chargés de **faire respecter les droits** garantis par le règlement, y compris, le cas échéant, l'application de sanctions.

Depuis le 31 décembre 2012, [le règlement \(CE\) n° 392/2009](#) relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer s'applique également aux passagers en cas de perte ou de dommage résultant d'un accident.

QUAND LE RÈGLEMENT S'APPLIQUE-T-IL ?

À compter du 18 décembre 2012.

CONTEXTE

[Site web de la Commission européenne sur les droits des passagers – transport maritime](#)

À la suite de l'épidémie de COVID-19 et de l'introduction de mesures visant à faire face à l'impact de la crise, la Commission européenne a adopté :

- [la communication de la Commission intitulée «Lignes directrices interprétatives concernant la réglementation de l'UE relative aux droits des passagers dans le contexte de l'évolution de la situation liée à la COVID-19»](#)

- [la recommandation \(UE\) 2020/648 de la Commission du 13 mai 2020 concernant les bons d'achat proposés aux passagers et aux voyageurs en remplacement du remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19](#)

RÉFÉRENCES

Acte	Entrée en vigueur	Date limite de transposition dans les États membres	Journal officiel
Règlement (UE) n° 1177/2010	6.1.2011	-	JO L 334, 17 décembre 2010, p. 1-16

ACTES CONNEXES

Règlement (CE) n° [392/2009](#) du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident ([JO L 131 du 28.5.2009, p. 24-46](#))

Responsabilité des propriétaires de yachts en cas d'accident

Les passagers victimes d'accidents maritimes doivent bénéficier d'un niveau d'indemnisation adéquat pour toute perte ou tout dommage subi. Pour ce faire, les propriétaires de yachts doivent souscrire des assurances appropriées.

ACT

Règlement (CE) n° [392/2009](#) du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident.

RÉSUMÉ

Les passagers victimes d'accidents maritimes doivent bénéficier d'un niveau d'indemnisation adéquat pour toute perte ou tout dommage subi. Pour ce faire, les propriétaires de yachts doivent souscrire une assurance appropriée.

QUEL EST L'OBJET DU RÈGLEMENT ?

Ce règlement vise à harmoniser les règles en matière de responsabilité et d'assurance applicables aux compagnies maritimes assurant le transport de passagers par mer. Il établit des règles harmonisées en matière de responsabilité et d'assurance pour les compagnies maritimes assurant le transport de passagers par mer. Il transpose dans le droit européen les dispositions de la [Convention d'Athènes de 1974](#) relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, ainsi que les lignes directrices de [l'Organisation maritime internationale](#).

POINTS CLÉS

- La législation s'applique à tous les yachts battant pavillon d'un pays de l'UE, effectuant un voyage à destination ou en provenance d'un port européen, ou relevant d'un contrat de transport européen (c'est-à-dire un contrat entre le transporteur et ses passagers définissant les droits, les obligations et les responsabilités).
- La législation s'applique actuellement aux voyages internationaux et nationaux, mais elle ne s'applique pas aux voyages nationaux au cours desquels le yacht se trouve à moins de 5 milles de la côte.
- La responsabilité des exploitants couvre les passagers, leurs bagages et leurs véhicules, ainsi que les équipements de mobilité destinés aux personnes à mobilité réduite.
- En cas de blessure ou de dommage causé par un incident de navigation (c'est-à-dire un naufrage, un chavirement, une collision ou un échouage, un incendie ou une explosion, ou tout autre défaut du yacht), les victimes n'ont pas besoin de prouver la faute du transporteur pour être indemnisées.
- Les exploitants de yachts doivent verser une avance destinée à couvrir les besoins économiques immédiats d'un passager décédé ou blessé lors d'un accident maritime. Ce versement n'implique pas que la compagnie maritime reconnaisse sa responsabilité.
- Le montant minimum de l'avance versée en cas de décès d'un passager est de 21 000 €.
- Les compagnies maritimes doivent fournir aux passagers des informations claires sur leurs droits.
- Ces informations doivent être disponibles dans tous les points de vente, y compris par téléphone et sur Internet, et fournies avant le départ ou, au plus tard, au moment du départ.
- La Commission européenne doit, au plus tard trois ans après l'entrée en vigueur de la législation (31 décembre 2012), présenter un rapport sur son application.
- Les gouvernements de l'UE peuvent reporter l'application de la législation pour les yachts effectuant des voyages purement nationaux couverts par le règlement. Pour les yachts naviguant à moins de 20 milles de la côte, la date limite est fixée au plus tard au 31 décembre 2018. Pour tous les autres, la date limite est fixée au 31 décembre 2016.

DEPUIS QUAND LE RÈGLEMENT S'APPLIQUE-T-IL ?

À compter du 29 mai 2009.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique « [Droits des passagers](#) » sur le site web de la [Commission européenne](#).

RÉFÉRENCES

Acte	Entrée en force	Date limite de transposition dans les États membres	Journal officiel
Règlement (CE) n° 392/2009	29.5.2009	-	JO L 131, 28 mai 2009, p. 24-46

Annexe 3 – Formulaire d’information sur le voyageur

Section	Informations requises	À remplir par le voyageur
Coordonnées du voyageur	Nom	
	Prénom(s)	
	Sexe	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/> Autre
	Date de naissance (JJ/MM/AAAA)	
	Nationalité	
	Lieu de naissance	
Informations sur la croisière	Nom du navire	
	Numéro de réservation / Cabine	
	Date de départ	
	Port d'embarquement	
	Itinéraire de croisière / Numéro	
Document de voyage	Type de document	<input type="checkbox"/> Passeport <input type="checkbox"/> Carte d'identité
	Numéro de passeport / de document	
	Pays de délivrance	
	Date de délivrance	
	Date d'expiration	
Coordonnées	Adresse personnelle	
	Numéro de téléphone portable	
	Adresse e-mail	
Contact en cas d'urgence (obligatoire)	Nom complet	
	Lien avec le voyageur	
	Numéro de téléphone principal	
	Numéro de téléphone secondaire	
	Adresse e-mail	
Informations médicales (confidentielles)	Problèmes de santé	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (veuillez préciser)
	Allergies	<input type="checkbox"/> Aucune <input type="checkbox"/> Oui (veuillez préciser)
	Médicaments emportés à bord	
Assurance voyage	Compagnie d'assurance	
	Numéro de police	
	Numéro d'assistance d'urgence 24h/24, 7j/7	
Déclaration	Je confirme que les informations fournies sont exactes et complètes. J'autorise la compagnie de croisière à utiliser ces données à des fins opérationnelles, de sécurité et médicales, conformément à la réglementation en vigueur. règlement sur la protection des données.	<input type="checkbox"/> Oui
Signature	Lieu et date	
	Signature du voyageur	

Annexe 4 – Politique relative aux enfants

Lors des croisières en famille, les enfants âgés de 6 mois et plus sont les bienvenus à bord. En dehors de ces croisières spécifiques, les enfants de moins de 16 ans ne sont pas admis. Les enfants âgés de 16 ans et plus sont les bienvenus sur toutes les croisières à tout moment.

Toutefois, les croisières familiales peuvent être soumises à des conditions particulières lors de la réservation :

- Un équipage spécialisé à bord du Les Mousses,
- des services de garde d'enfants sur demande pendant les excursions ou les dîners de gala, ou
- Des activités spécialement conçues pour les enfants.

Lors des voyages en famille, les conditions suivantes s'appliquent :

Conditions requises :

- Les voyageurs accompagnés d'enfants âgés de moins de deux (2) ans doivent être accompagnés en permanence par une garde d'enfants dédiée.
- Les enfants doivent être accompagnés et surveillés à tout moment par un parent, un tuteur légal ou un adulte âgé de dix-huit (18) ans ou plus voyageant dans la même suite.
- Les enfants sont acceptés dans toutes les suites, dans la limite de la capacité d'accueil maximale de la suite.
- L'Organisateur peut limiter le nombre d'enfants admis à bord.

Couchage

:

- La suite duplex peut accueillir 3 voyageurs (2 adultes et 1 enfant), si l'enfant dort sur le canapé-lit.
- Les suites du pont 7 sont les seules suites pouvant accueillir 4 personnes (2 adultes et 2 enfants).
- Un lit bébé peut être fourni (en plus du nombre de voyageurs par suite) pour les suites à partir de la catégorie 2 (plus de 60 m² / plus de 750 m² - toutes les suites sauf les suites Panoramique et Terrasse)
- Lit bébé : de 6 mois à 3 ans (âge estimé en fonction de la taille de l'enfant). Dimensions : 70 x 140 cm.

Activités :

Service de garde d'enfants sur demande (moyennant un supplément) pour les excursions ou les dîners de gala.

- **À terre - Expériences de destination :**
 - Certaines expériences à terre ne sont pas adaptées aux enfants.
 - Il n'y a pas d'expériences optionnelles spécialement conçues pour les enfants.
- **À bord - Activités :**
 - Le club enfants « Les Mousses » est accessible pendant les heures d'ouverture avec un équipage dédié.
 - Restauration : l'accès au Speakeasy et au Wagon Bar est interdit aux mineurs. La Table accueille les enfants âgés de seize (16) ans et plus.
 - Spa Guerlain : des soins pour enfants seront proposés.
 - Espace aquatique (sauna, hammam, tepidarium, piscines), Marina et Marina Bar, l'Etrave, Flybridge et espace bien-être (salon de beauté, spa, barbier, gymnase) : les enfants doivent être accompagnés d'un adulte.

Le Voyageur reconnaît que l'Organisateur peut modifier les conditions susmentionnées dans l'offre de réservation.