

## **I. ADDENDUM\***

**Gültig ergänzend zu den aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, für Reisevertragsabschlüsse ab 09.09.2020**

Der Schutz der Gesundheit unserer Gäste, Mitarbeiter und aller Menschen, mit denen wir in unseren Zielgebieten zusammenarbeiten, hat für uns jederzeit höchste Priorität.

Bitte beachten Sie, dass wir zur bestmöglichen Vermeidung des Auftretens einer COVID-19-Erkrankung an Bord ein umfassendes Gesundheits- und Sicherheitskonzept entwickelt haben.

Dieses Gesundheits- und Sicherheitskonzept hat Auswirkungen auf Ihre Buchungsmöglichkeit, den Check-in, die Landausflüge und das Leben an Bord, die wir nachfolgend zusammenfassen.

### **Hygienevorschriften und Schutzmassnahmen**

1. Aufgrund eines erhöhten Risikos eines schweren Verlaufs bei einer COVID-19-Infektion wird Personen mit bestimmten Vorerkrankungen wie schwere oder chronische respiratorische Insuffizienzen (z. B. Sauerstoffbedarf oder Atemunterstützung) oder -Erkrankungen (z. B. Asthma oder chronische Bronchitis) oder Immunsuppression (z. B. im Zusammenhang mit einer Organtransplantation, Chemotherapie oder in anderen Fällen, in denen Patienten Medikamente zur Unterdrückung des Immunsystems wie Kortison einnehmen) die Buchung nicht gestattet. Für andere Vorerkrankungen sowie Personen, die älter als 65 Jahre sind, wird empfohlen, vor der Reise ärztlichen Rat einzuholen. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unbedingt den **Medizinischen Hinweisen zu COVID-19 auf Seite 3 dieses Addendums**.
2. Um die Covid-19-Pandemie einzudämmen und die Gesundheit und Sicherheit aller an Bord unserer Schiffe befindlichen Personen zu gewährleisten, muss der Gast alle für die Einschiffung erforderlichen Gesundheitsdokumente und -informationen vorlegen (wie das beim Online-Check-in auszufüllende Schiffsmanifest und die Gesundheitserklärung sowie ggf. ein negativer Covid-19-PCR-Test). Darüber hinaus muss der Gast beim Einchecken (verpflichtender Online-Check-in) wahrheitsgemässe und genaue Gesundheitserklärungen abgeben und erklärt sich hiermit bereit, sich an Bord des Schiffes Temperaturprüfungen und Überprüfungen (ggf. Covid-19-PCR-Tests) zu unterziehen. Vor dem Einsteigen wird bei allen Gästen ein COVID-19-Antigen-Schnelltest (Tupfertest) durchgeführt. Costa behält sich das Recht vor, das Einschiffen zu verweigern / die Ausschiffung des Gastes anzuordnen, wenn sein Gesundheitszustand oder die angeforderten Informationen dazu führen, dass er gemäss geltender Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen nicht auf dem Schiff reisen darf. Sollte sich ein Gast weigern, die erforderlichen Informationen und/oder Unterlagen zur Verfügung zu stellen oder sich dem an Bord durchgeführten Gesundheits-Screening zu unterziehen, stellt dies eine Vertragsverletzung gemäss Artikel 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar, die zur Kündigung des Vertrags durch Costa führen, wobei 100% des Reisepreises für den nicht bereitgestellten Teil des Ferienpakets und / oder für die anderen damit verbundenen gebuchten Dienstleistungen nicht erstattet werden.
3. Gästen, die Symptome zeigen, die auf COVID-19 zurückzuführen sind (z. B. Personen mit einer Körpertemperatur über 37,5 ° C; Personen, die Anzeichen wie Husten oder Atembeschwerden melden oder aufweisen) oder Gästen, die in den letzten 14 Tagen vor Abreise Kontakt mit bestätigten Fällen von COVID-19 hatten, können die Einschiffung und die Mitreise nicht ermöglicht werden.
4. Gäste, die aus **► Risikogebieten** oder Gebieten mit erhöhtem Infektionsgeschehen anreisen oder sich in solchen Gebieten in den letzten 14 Tagen vor Anreise aufgehalten haben oder in den 14 Tagen vor der Abreise in engem Kontakt mit Personen aus einem der Risikogebiete standen, müssen am Terminal einen negativen COVID-19-PCR-Test vorlegen, das das Ergebnis im Original bestätigt. Der Test darf nicht älter als 48 Stunden sein. Wird der Test nicht vorgelegt, führt dies zur Kündigung des Vertrags durch Costa, wobei 100% des Reisepreises und/oder für andere damit verbundenen gebuchten Leistungen nicht erstattet werden.



5. Falls erforderlich sind zudem auch während der Reise Angaben zum Gesundheitszustand zu machen und Fragen zu weiteren risikoe erhöhenden Faktoren zu beantworten. Bei Vorliegen von COVID-19- Symptomen oder weiteren risiko- erhöhenden Faktoren, die auf eine COVID-19-Infektion hindeuten (z.B. Kontakt mit COVID-19-Erkrankten), wird der betroffene Gast unmittelbar mittels zertifiziertem COVID-19-PCR-Test getestet und es werden die erforderlichen Schutzmassnahmen ergriffen.
6. Diese Schutzmassnahmen können unter Umständen auch darin bestehen, dass die Einschiffung und/ oder (weitere) Mitreise nicht möglich ist. Auch Gäste, die mit dem Betroffenen reisen und nicht selbst erkrankt sind, werden dann von den Schutzmassnahmen betroffen sein. Den Anweisungen des Kapitäns und der Besatzung ist Folge zu leisten.
7. Eventuell entstehende Kosten für Gäste, denen am Check-in eine Mitreise oder während der Reise eine Weiterreise aufgrund von oben aufgeführten Schutzmassnahmen nicht ermöglicht werden kann, können von Costa nicht übernommen werden. Wir empfehlen deshalb den Abschluss einer Corona-Reiseschutzversicherung.
8. Es ist ein Mindestabstand von 1,5 Metern, bei Sport- und Fitnessaktivitäten von 2,5 Metern einzuhalten.
9. In allen öffentlichen Innenbereichen, in denen der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann, ist eine Maske (Mund-Nasen-Schutz) für Gäste und alle Mitarbeiter an Bord verpflichtend.
10. Pools, Wellness- und Fitnessbereiche, Squok-Kinderclub, Theater, Casino, Restaurants und Bars sowie sonstige öffentliche Bereiche sind grundsätzlich geöffnet, aber in der Kapazität und im Angebot beschränkt. Es kann zur Umsetzung von Gesundheits- und Hygieneanforderungen erforderlich werden, bestimmte Bereiche auch kurzfristig zu schliessen.
11. Bei Reiseantritt, vor und nach Landausflügen und bei Bedarf auch während der Reise werden Temperaturmessungen durchgeführt.

**Bitte beachten Sie, dass wir unser Gesundheits- und Sicherheitskonzept regelmässig den aktuellen Entwicklungen und Standards anpassen. Bitte informieren Sie sich daher in unseren FAQ zum aktuellen Stand. Die ▶ FAQ finden Sie auch auf [www.costakreuzfahrten.ch/sicher-reisen](http://www.costakreuzfahrten.ch/sicher-reisen) sowie weiterführende und aktuelle Informationen finden Sie auf [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch)**

## Umbuchungsmöglichkeit / Rückerstattung

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt, dass Gäste, die ab 14 Tage vor Einschiffung Symptome einer COVID-19-Erkrankung zeigen und / oder an COVID-19 erkrankt sind oder beim Web-Check-in nicht für das Boarding zugelassen werden, die Reise vor Reisebeginn kostenlos umbuchen können. Übersteigt der Reisepreis der neu zu buchenden Reise den gezahlten Reisepreis, wird der gezahlte Reisepreis auf den neuen Reisepreis angerechnet. Im umgekehrten Fall wird die Differenz an den Gast erstattet. Bei Vorlage eines ärztlichen Attests bis 7 Tage nach der geplanten Abreise ist auch die Rückerstattung des Reisepreises möglich.

\* Dieses Addendum und die dazugehörigen FAQ ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## MEDIZINISCHER HINWEIS ZU COVID-19

*Bitte lesen Sie sich den nachfolgenden medizinischen Hinweis zu COVID-19 vor Buchung einer Reise gut durch!*

Lieber Gast

Wie Sie wissen, hat die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste für uns höchste Priorität. Aufgrund eines erhöhten Risikos eines schweren Verlaufs bei einer COVID-19-Infektion ist für Personen mit **bestimmten Vorerkrankungen die Buchung einer Reise derzeit nicht möglich**. Personen mit **anderen Vorerkrankungen** (siehe unten) **wird empfohlen vor der Buchung ihren Arzt zu konsultieren**.



### **Nicht möglich ist eine Buchung für Personen mit diesen Vorerkrankungen:**

- **Schwere oder chronische respiratorische Insuffizienzen** (z. B. Sauerstoffbedarf oder Atemunterstützung) **oder -Erkrankungen** (z. B. Asthma oder chronische Bronchitis)
- **Immunsuppression** (z. B. im Zusammenhang mit einer Organtransplantation, Chemotherapie oder in anderen Fällen, in denen Patienten Medikamente zur Unterdrückung des Immunsystems wie Kortison einnehmen)

### **Personen, die an mehr als drei der nachfolgend aufgelisteten Erkrankungen leiden, wird empfohlen, ihren behandelnden Arzt zu konsultieren:**

- **Herz-Kreislauf-Erkrankung** (z. B. Bluthochdruck, ischämische Herzkrankheit, Vorhofflimmern, allgemeine Herzprobleme, arterielle Hypertonie)
- **Typ-2-Diabetes**
- **chronische Lungenerkrankung**
- **chronische Erkrankung der Leber** (z. B. Leberzirrhose)
- **chronische Erkrankung der Nieren** (z. B. Dialyse)
- **Autoimmunerkrankungen**
- **Adipositas**
- **Krebserkrankung**, für die sie eine Therapie erhalten

**Wenn Sie über 65 Jahre alt sind:** Auch bei Personen, die älter als 65 Jahre sind, besteht ein erhöhtes Risiko eines schweren Verlaufs im Falle einer COVID-19-Infektion. Wir empfehlen Ihnen deshalb unbedingt vor Buchung Ihren Arzt zu konsultieren.

**BEI FRAGEN ZU IHRER REISEFÄHIGKEIT HOLEN SIE BITTE RECHTZEITIG ÄRZTLICHEN RAT EIN.**

## II. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 1.2

Gültig für Reisevertragsabschlüsse ab 12. Februar 2020 über Kreuzfahrten, bei denen die Abreise (=Beginn der Kreuzfahrt, Abfahrt des Schiffs) jeweils ab einem der nachfolgenden Daten erfolgt

Liebe Gäste

Bitte lesen Sie aufmerksam die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese werden im Fall Ihrer Buchung Inhalt des Reisevertrags Ihrer Pauschalreise mit Costa Kreuzfahrten. Auf Grund dessen, dass die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungenbedingungen jeweils basierend auf den für dieses Gebiet geltenden Bestimmungen angepasst werden, empfehlen wir unseren Gästen, die Version der allgemeinen Geschäftsbedingungen einzusehen, die bei der Buchung gelten und auf unserer Website [www.costakreuzfahrten.ch/agb](http://www.costakreuzfahrten.ch/agb) publiziert oder in gedruckter Form vom Reisebüro ausgehändigt wird.

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Pauschalreiseverträge über Kreuzfahrten mit den nachstehend bezeichneten Kreuzfahrtschiffen von Costa, bei denen die Abreise (=Beginn der Kreuzfahrt, Abfahrt des Schiffs) jeweils ab oder nach dem folgenden Datum erfolgt:

Costa Deliziosa	ab 02. Mai 2021
Costa Diadema	ab 04. April 2021
Costa Fascinosa	ab 01. Mai 2021
Costa Favolosa	ab 01. April 2021
Costa Fortuna	ab 25. April 2021
Costa Luminosa	ab 04. April 2021
Costa Magica	ab 22. April 2021
Costa Pacifica	ab 26. März 2021
Costa Smeralda	ab 08. April 2021
Costa Toscana	ab 28. Juni 2021
Costa Victoria	ab 16. April 2021

Bei Abreisen davor gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen 1.1.

### FÜR DIE PAUSCHALREISE GELTENDEN ALLGEMEINEN VERTRAGSBESTIMMUNGEN

#### 1. GELTENDE VORSCHRIFTEN

1.1 Gegenstand des Pauschalreise-Kaufvertrags ist eine Kreuzfahrt. Es versteht sich, dass dieser Vertrag nicht nur von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern auch von Nebenbedingungen in Prospekten, Broschüren und Katalogen, die vom Veranstalter Costa Crociere S.p.A. herausgegeben werden, und jeder anderen, vom Veranstalter dem Passagier ausgehändigten Dokumentation geregelt wird.

1.2 Soweit nicht zwingend anwendbares Schweizer Recht vorgeht, untersteht dieser Vertrag italienischem Recht bezüglich der verbindlichen Regelungen, die im Bereich des Schutzes der Konsumentenrechte (Richtlinie 90/314/EWG und italienische gesetzesvertretende Rechtsverordnung Nr. 29 vom 6. September 2005), den staatlichen Bestimmungen über die Tourismusbranche und den Tourismusmarkt (italienische gesetzesvertretende Rechtsverordnung NR. 79 vom 23. Mai 2011, nachfolgend „Das Tourismusgesetz“ genannt), wie auch allen nationalen und internationalen Bestimmungen zu den individuellen Dienstleistungen für Pauschalreisen, soweit sie anwendbar sind.

1.3 Die einzelnen Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden als voneinander unabhängige Klauseln angesehen. Die Ungültigkeit einer einzelnen Klausel oder eines einzelnen Paragraphen, insgesamt oder in Teilbereichen, führt nicht zur Ungültigkeit der anderen Klauseln oder Paragraphen dieser allgemeinen Vertragsbestimmungen.

#### 2. DIE BUCHUNG

2.1 Die Buchung erfolgt mit einem besonderen ausgedruckten Formular (oder mit einer manuellen Eingabefunktion der Anwendung Serviceerbringung Standardformular). Dieses Formular muss in allen seinen Teilen ausgefüllt werden, allenfalls ausgedruckt und vom Passagier unterzeichnet werden.

2.2 Online unter [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch) verkaufte Pauschalreisen werden, für alle gesetzlich zugelassenen Zwecke, als für den Verkauf in Italien angeboten angesehen. Es wird davon ausgegangen, dass die entsprechenden Verträge in Italien direkt mit dem Veranstalter abgeschlossen wurden. In allen anderen Fällen ist das die Pauschalreise verkaufende Reisebüro die Vertragspartei.

2.3 Die Annahme von Buchungen bedingt, dass noch Plätze verfügbar sind. Es wird davon ausgegangen, dass die Buchung mit dem anschliessenden Vertragsabschluss abgeschlossen wird, nachdem der Veranstalter diese bestätigt hat, allenfalls online. Die Buchung untersteht der Bedingung, dass der Passagier die Anzahlung gemäss 3.1 bezahlt hat.

2.4 Werbung oder Angebote mit besonders vorteilhaften Bedingungen, die von den in Broschüren veröffentlichten abweichen, sind hinsichtlich Zeit und Verfügbarkeit gemäss den vom Veranstalter jeweils nach eigenem Ermessen festgelegten Kriterien begrenzt.

2.5 Das ordnungsgemäss approbierte Reisebüro handelt als Vertragspartei des Passagiers und kann dem Passagier eine Vertragskopie ausstellen, jedoch nur, wenn die Bestätigung des Veranstalters gemäss 2.3 bereits vorliegt.

2.6 Bei einer einzelnen Buchung für mehrere Personen in der gleichen Buchung garantiert die buchende Person, dass sie über die entsprechenden Bevollmächtigungen dieser Personen verfügt. In jedem Fall garantiert die buchende Person, dass alle vertraglichen Pflichten von allen in der Buchung angegebenen Personen eingehalten werden.

2.7 Buchungen von Minderjährigen werden nicht entgegengenommen. Ohne Beeinträchtigung von Artikel 2.6 müssen Buchungen für Minderjährige von den Eltern gemacht werden oder dem Vormund oder von jeder anderen volljährigen Person, die über die entsprechenden Befugnisse verfügt. Solche Buchungen werden nur akzeptiert, wenn der Minderjährige zusammen mit mindestens einem Elternteil oder einer anderen erwachsenen Person, welche die entsprechende Verantwortung übernimmt, reist.

2.8 Da die Schiffe nicht ausgerüstet sind, um Frauen während der Schwangerschaft und der Geburt zu betreuen, können keine Buchungen von Frauen entgegengenommen werden, die die 24. Schwangerschaftswoche zu Beginn oder während der Kreuzfahrt erreichen. Bei der Buchung müssen alle schwangeren Frauen ein Arztzeugnis zu ihrem Gesundheitszustand und zum Gesundheitszustand ihres ungeborenen Kindes wie auch zu ihrer Fähigkeit, an der Reise teilzunehmen, vorlegen. In diesem Arztzeugnis muss auch der Geburtstermin angegeben werden. Der Veranstalter kann in keiner Weise für ein Ereignis, das während oder nach der Reise eintritt und aufgrund oder im Zusammenhang mit der Schwangerschaft entsteht, verantwortlich gemacht werden.

2.9 Kinder, die bei der Buchung noch nicht 6 Monate alt sind, sind an Bord nicht zugelassen. Die Altersgrenze liegt bei 12 Monaten für transatlantische Kreuzfahrten und Kreuzfahrten von mindestens 14 Tagen.

2.10 Die Schiffe verfügen über eine beschränkte Anzahl Kabinen für behinderte Passagiere. Nicht überall an Bord und nicht alle Ausrüstungen auf dem Schiff sind für behinderte Passagiere zugänglich und/oder sind besonders ausgestattet, um diese unterzubringen. Die Buchung durch behinderte Personen erfolgt daher im Rahmen der Verfügbarkeit und wird allenfalls davon abhängig gemacht, dass diese von einem Reisegefährten begleitet werden, der sie betreuen kann (siehe Verordnung (EU) Nr. 1177/2010).

2.11 Der Passagier ist verpflichtet, dem Veranstalter bei Vertragsabschluss physische oder psychische Krankheiten oder Gebrechen mitzuteilen, für welche er allenfalls besondere Pflege oder Betreuung benötigt. Es werden keine Buchungen von Passagieren akzeptiert, deren physischer oder psychischer Gesundheitszustand derart ist, dass ihre Teilnahme an der Kreuzfahrt unmöglich oder gefährlich für sie selber oder für die anderen ist oder für welche er Betreuungs- oder Pflegemethoden benötigt, die an Bord des Schiffes nicht angeboten werden können.

2.12 Informationen zur Kreuzfahrt, die nicht in der Vertragsdokumentation, den Prospekten, auf der Website des Veranstalters oder auf jedem anderen Werbeträger enthalten sind, werden dem Passagier vom Veranstalter in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Tourismusgesetzes genügend früh vor Reisebeginn bekannt gegeben.

2.13 Der Veranstalter behält sich das Recht vor, für besondere Vertragskategorien (beispielsweise Gruppen- oder Incentivereisen) und Werbeangebote gemäss Artikel

2.4 jeweils von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abzuweichen. Für diese gelten die jeweils anwendbaren besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Zuteilung einer Kabine höherer Kategorie, als gebucht und zugesichert, und/oder aufgrund eines kostenlosen Upgrades berechtigt den Passagier nicht gleichzeitig zum kostenlosen Bezug anderer in der Regel mit dieser Kabinenkategorie verbundener Dienstleistungen resp. Berechtigungen. Die neu zugeteilte Kabine derselben oder höherer Kategorie verfügt allenfalls nicht über ein Doppelbett und/oder ist nicht behindertengerecht ausgestattet.

2.14 Vor Vertragsabschluss ist der Passagier verpflichtet, umfassende und detaillierte Informationen zu den Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen zu den Zielhäfen, an welchen während der Reise ein Halt eingelegt wird, einzuholen. Der Vertragsabschluss bedingt die Annahme dieser Bedingungen und die Anerkennung eines möglichen Risikos in Zusammenhang mit diesen Bedingungen.

### 3. BEZAHLUNG

3.1 Wird der Vertrag abgeschlossen, muss eine Anzahlung in Höhe des entsprechenden vereinbarten Betrages bezahlt werden. Dieser Betrag muss innerhalb von 10 Tagen nach der Buchung bezahlt werden. Mehr Informationen entnehmen Sie der Tabelle unter 6.3. Mit der Anzahlung wird gleichzeitig auch die volle Prämie einer ggf. über Costa vermittelten Versicherung fällig.

3.2 Die Nichtbezahlung der oben erwähnten Zahlungen an den vereinbarten Daten ist eine Vertragsverletzung gemäss der in diesem Vertrag enthaltenen ausdrücklichen Annullierungsklausel. Dies führt zur rechtmässigen Beendigung des Vertrages, vorbehalten bleibt eine Ausgleichszahlung für alle weiteren, vom Veranstalter erlittenen Schäden.

3.3 Das Kreuzfahrtticket, ein rechtsgültiges Dokument für den Zutritt an Bord des Schiffes, wird dem Passagier nach Bezahlung des gesamten Kaufpreises ausgehändigt. Dieses Ticket ist rechtsgültig, wenn es folgende Informationen enthält:

- Geburtsdatum und Heimatort des Kunden
- Nummer, Ausstellungsdatum und Ausstellungsort sowie Ablaufdatum des Passes oder der Identitätskarte, gemäss den geltenden Bestimmungen.
- Die Handynummer eines Erwachsenen pro Kabine für die Kontaktaufnahme im Notfall.

3.4 Zahlungen über Reisebüros werden nur dann als ausgeführt angesehen, wenn die zu bezahlenden Beträge beim Veranstalter auch tatsächlich eingehen.

3.5 Wenn Zahlungen direkt ausgeführt werden (telefonisch über 0800 55 60 20 oder über die Website des Veranstalters [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch)), kann der Passagier eines der folgenden Zahlungsmittel mit den entsprechenden Stornierungsbedingungen auswählen i) Banküberweisung; ii) Kreditkarte innerhalb der Grenzen der in den nachfolgenden Absätzen dieses Artikels enthaltenen Beschränkungen und Bedingungen.

3.6 Die Bezahlung mit Banküberweisung ist nur für Verträge möglich, die mindestens 10 Tage vor Reisebeginn abgeschlossen werden. Für später und bis 2 Tage vor Reisebeginn abgeschlossene Verträge sind nur Kreditkartenzahlungen zulässig.

3.7 Wenn der Vertrag über die Website des Veranstalters [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch) abgeschlossen wird, kann die Anzahlung oder der Gesamtbetrag (wenn der Vertrag weniger als 30 Tage vor Reisebeginn abgeschlossen wird) nur über Kreditkarte bezahlt werden.

3.8 In jedem Fall führt der Passagier alle Zahlungen gemäss den vom Veranstalter angegebenen besonderen Bedingungen aus, in Übereinstimmung mit den Voraussetzungen gemäss den Punkten 3.5-3.7.

3.9 Alle Zahlungsbedingungen sind verbindlich. Wird der Saldo der oben erwähnten Zahlungen nicht bezahlt und/oder gehen die Beträge beim Veranstalter nicht innerhalb der oben angegebenen Fristen ein, wird davon ausgegangen, dass, gemäss der ausdrücklich in diesem Vertrag enthaltenen Annullierungsklausel, gegen den Vertrag verstossen wurde. Dies führt zur rechtlichen Beendigung des Vertrags; vorbehalten bleiben Ausgleichszahlungen für die weiteren, vom Veranstalter erlittenen Schäden.

3.10 Das Kreuzfahrtticket, ein rechtsgültiges Dokument für den Zutritt an Bord, wird dem Passagier nach Bezahlung des Gesamtpreises ausgehändigt.

### 4. PREISE

4.1 Die von Costa zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses angegebenen Preise sind für Costa bindend.

4.2. Bei den Reisen von Costa gilt i. d. R. der jeweilige Saisonpreis jeder Reise entsprechend der Saisontabelle, sofern keine Ausnahme vermerkt ist. Die Weltreisen werden zum Tarif Best Available Rate angeboten. Für jede Kreuzfahrt steht eine beschränkte Anzahl Kabinen für den Verkauf zum Mindestpreis zur Verfügung. Wenn diese Anzahl Kabinen gebucht wurden, werden die restlichen Kabinen zu einem höheren als dem Minimalpreis verkauft.

4.3 Die angegebenen Preise können bis 21 Tage vor dem geplanten Reiseterrain aufgrund einer Erhöhung der am Tag der Veröffentlichung des Programms gültigen Preise erhöht werden; diese Erhöhungen sind Erhöhungen (i) der Lufttransportkosten, (ii) der Treibstoffkosten für den Schiffsantrieb, (iii) der Gebühren und Abgaben der in der Pauschalreise enthaltenen Dienstleistungen wie Einschiffungs- oder Landegebühren in Häfen und Flughäfen. Eine Preisänderung der Pauschalreise ist demnach möglich; (i) in Bezug auf Flüge der Differenz zwischen dem Zeitpunkt der Drucklegung berechneten Transportkosten, welche anschliessend an diese Bestimmungen aufgeführt sind, und den in Zeitpunkt der Abreise gültigen Transportkosten; Auf Grund dessen, dass die folgenden allgemeinen Vertragsbedingungen jeweils basierend auf den für dieses Gebiet geltenden Bestimmungen angepasst werden, empfehlen wir unseren Gästen, die Version der allgemeinen Vertragsbedingungen einzusehen, die bei der Buchung gelten und auf unserer Website [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch) publiziert oder in gedruckter Form vom Reisebüro auf entsprechenden Wunsch ausgehändigt wird. (ii) keine Preiserhöhung gibt es für die Treibstoffhöhen von weniger als 10%. Für Treibstoffhöhen von oder über 10% wird der Preis der tiefsten in der Broschüre aufgeführten Kreuzfahrt-Kategorie (ausschliesslich allfällige Flüge, Transfers, Hafengebühren und Einschreibgebühren resp. -beträge, etc.) um 3% erhöht. Dieses Mass an Erhöhung wird in gleicher Weise auch auf alle Passagiere aller Kategorien für alle Abreisedaten der betreffenden Kreuzfahrt angewendet. Die in den Preistabellen dieser Broschüre aufgeführten Preise beziehen sich auf den Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung, welche Sie anschliessend an diese Bestimmungen finden. (iii) im vollen Betrag der Erhöhung von Abgaben und Gebühren. Soweit das Emissionshandelsschema (ETS – "Kohlendioxidsteuer") gemäss der italienischen gesetzvertretenden Rechtsverordnung 257/2010 betroffen ist, entspricht unter solchen Umständen die vom Passagier für jeden Charterflug bezahlte Steuer, die von der Fluggesellschaft in Rechnung gestellt wird, der Multiplikation der Tonnen des Kerosins für das Flugzeug, das für jeden Sitz/Rotation verbraucht wird, [A] und dem "durchschnittlichen Marktwert" der Verschmutzung der Vormonats wie von der Fluggesellschaft mitgeteilt, n-1 [B], mit dem Koeffizienten 3.15 [C] multipliziert. Der durchschnittliche Marktwert von ETS ist auf dieser Webseite aufgeführt: <https://markets.businessinsider.com/commodities/co2-european-emission-allowances>.

4.4 Die Preise verstehen sich pro Person. Trotzdem ist in dem Fall, in welchem der Passagier infolge Verzicht oder Annullierung seitens anderer Kabinenbewohner die Kabine allein bewohnt, ein Zuschlag für eine Einzelkabine zu bezahlen.

## 5. ÄNDERUNGEN

5.1 Wenn der Veranstalter vor Reisebeginn gezwungen ist, einen wesentlichen Teil des Vertrages erheblich zu verändern, so auch den Preis, wird dies dem Passagier unverzüglich mitgeteilt. Eine Preisänderung von mehr als 10% wird schlechthin als wesentliche Änderung eingestuft oder als Änderung, welche die Elemente beeinflusst, die für das Geniessen einer Kreuzfahrt insgesamt grundlegend sind. Die folgenden Änderungen sind, im Sinne von nicht abschliessenden Beispielen, keine wesentlichen Änderungen: (i) eine Änderung von Fluggesellschaften, Flugzeiten oder Flugrouten, solange das Abreisedatum und das Rückkehrdatum unverändert bleiben und der Passagier an den für die Kreuzfahrt geplanten Zeiten an Bord und von Bord gehen kann, (ii) die Auswechslung des Schiffes basierend auf Artikel 5.4, (iii) eine Änderung der Kreuzfahrtroute basierend auf Artikel 5.5, (iv) die Zuteilung einer anderen Kabine basierend auf Artikel 12, (v) eine Änderung des Hotelarrangements, solange es sich um ein Hotel der gleichen Kategorie handelt, (vi) Änderungen im Programm der Shows und anderen Unterhaltungsveranstaltungen an Bord.

5.2 Passagiere, die eine Mitteilung über eine Änderung eines wesentlichen Teils oder eine Preisänderung von mehr als 10% erhalten, haben das Recht, vom Vertrag ohne Anfall zusätzlicher Kosten zurückzutreten oder die Änderung zu akzeptieren, die somit zu einem Teil des Vertrages wird mit der präzisen Angabe der Änderungen und der allfälligen Beeinflussung des Preises. Der Passagier muss dem Veranstalter seinen Entscheid innerhalb von 2 Arbeitstagen nach der Information über die Änderung schriftlich zukommen lassen (allenfalls über das Reisebüro); andernfalls wird davon ausgegangen, dass der Passagier die Änderung akzeptiert hat.

5.3 Wenn der Veranstalter nach Reisebeginn, aus irgendeinem nicht vom Passagier verursachten Grund, einen wesentlichen Teil seiner im Vertrag angegebenen Dienstleistungen nicht erbringen kann, wird er Alternativlösungen vorschlagen, die mit den technischen und sicherheitsrelevanten Bestimmungen der Navigation vereinbar sind, ohne dass der Passagier einen Mehrpreis tragen muss. Wenn die erbrachten Dienstleistungen einen wesentlich geringeren Wert als die zuvor vereinbarten Dienstleistungen haben, wird dem Passagier die Preisdifferenz zurückerstattet. Wenn es nicht möglich ist, eine andere Lösung vorzuschlagen oder der Passagier, aus wichtigen, gerechtfertigten und nachgewiesenen Gründen, die vom Veranstalter vorgeschlagene Dienstleistung nicht akzeptiert, stellt der Veranstalter ohne Anfall weiterer Kosten ein dem vereinbarten Transportmittel gleichwertiges Transportmittel zur Verfügung, um den Passagier zum Abfahrtsort oder an einen anderen vereinbarten Ort zurückzubringen, sofern eine solche Lösung angemessen ist. Der Veranstalter entschädigt dem Passagier den Wert der nicht benutzten Dienstleistungen.

5.4 Hiermit wird bestätigt, dass der Veranstalter berechtigt ist, das planmässige Schiff mit einem anderen Schiff mit den gleichen Merkmalen zu ersetzen, wenn er nachweisen kann, dass dies aus technischen Gründen für den Betrieb oder die Sicherheit des Schiffes notwendig ist.

5.5 Der Veranstalter und der Schiffskapitän sind berechtigt, die Route der Kreuzfahrt aufgrund höherer Gewalt oder für die Sicherheit des Schiffes oder der Navigation abzuändern.

## 6. ANNULLIERUNG DURCH DEN PASSAGIER

6.1 Für Tarifumbuchungen, bis 60 Tage vor Reisebeginn, von Basic Tarif oder All Inclusive/Deluxe Tarif auf den Tarif Promotion (Flash) oder Last Minute Tarifs oder auch von dem All Inclusive/Deluxe Tarif auf Basic Tarif, werden CHF 300 p. P. für die erste und zweite Person in der Kabine erhoben. Jedenfalls ausgeschlossen sind Umbuchungen bei Weltreisen (inklusive Teilstrecken) und alle Reisen mit der Costa Luminosa zwischen 22.11.2021. und 17.04.2022.

6.2 Der Passagier kann vom Vertrag ohne Anfall von Kosten nur dann zurücktreten, wenn er von einer Änderung eines wesentlichen Teils gemäss Artikel 5.1 in Kenntnis gesetzt wurde. Wenn das Annullierungsrecht ausgeübt wird, ist der Passagier berechtigt, als Alternative eine andere Pauschalreise zu nutzen oder sich den im Zeitpunkt der Annullierung bereits bezahlten Preis zurückerstatten zu lassen. Die vom Passagier ausgewählte Pauschalreise muss einen gleichwertigen oder höheren Wert als die ursprünglich Gebuchte aufweisen. Wenn der Veranstalter keine Pauschalreise mit einem gleichwertigen oder höheren Preis anbieten kann, kann sich der Passagier den Differenzbetrag zurückerstatten lassen.

6.3 Dem Passagier, der aus anderen als den in 6.2 festgelegten Gründen den Vertrag annulliert, werden die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Beträge, die einen Prozentsatz des Preises der Pauschalreise ausmachen, belastet.

All Inclusive Tarif, DELUXE Tarif (Paxtype ALLINCL)			Basic Tarif (Paxtype BASIC) Promotion (Flash) Tarif (Paxtype PROMO) Last Minute Tarif(Paxtype PIND )		
Tage bis zur Abfahrt	Stornierung	Anzahlung	Tage bis zur Abfahrt	Stornierung	Anzahlung
Bis zu 60 Tagen	20%	20%	Bis zu 60 Tagen	35%	35%
59-30	30%		59-30	45%	
29-22	40%		29-22	60%	
21-15	60%		21-15	75%	
14-5	80%		14-5	100%	
weniger als 4	100%		weniger als 4	100%	

Weltreisen (und Teilstrecken) ab 2022 & Costa Luminosa – alle Abreisen zw. 22.11.21 und 17.04.2022		
Tage bis zur Abfahrt	Stornierung	Anzahlung
270 oder mehr	15%	25%
269 - 90	25%	
89 - 30	50%	
29 - 10	75%	
9 - 0	100%	

Bei Teilstornierung eines Reiseteilnehmers aus einer Kabine steht Costa, egal zu welchem Tarif gebucht wurde, eine pauschale Entschädigung in Höhe von 80% zu. Daneben behält sich Costa das Recht vor, bei Teilstornierung eines Reiseteilnehmers aus einer Kabine mit gebuchter Dreier- oder Viererbelegung eine Umbuchung der Kabine vorzunehmen. Die Stornierung der Teilleistung Flug und Bus (An- und Abreisepaket) ist nicht möglich. Für An-/Abreisepakete der im Katalog ausgeschriebenen Flüge gelten die gleichen Stornierungskosten wie für die jeweils gebuchten Kreuzfahrtrtarife. Vorgenannte Stornopauschalen gelten nicht für An-/Abreisepakete im Tarif FlexFlug, die tagesaktuelle, nicht im Katalog ausgeschriebene Flüge beinhalten. Bei Rücktritt von einem solchen An- und Abreisepaket fallen Rücktrittskosten in Höhe von 100 % des Preises für das An- und Abreisepaket an.

6.4 Die Anzahlungsbedingungen für FlexFlüge betragen 100% nach Vertragsabschluss.

6.5 Wenn die Annullierung von einer Versicherungspolice gedeckt ist, muss der Veranstalter gleichzeitig mit dem Versicherer informiert werden. Ein allfälliger Differenzbetrag zwischen dem vom Passagier gemäss Artikel 6.3 geschuldeten Betrag und dem vom Versicherer bezahlten Betrag wird dem Passagier in Rechnung gestellt.

6.6 Bei einer Weigerung, den mit der Kreuzfahrt gekauften Flugtransport zu nutzen, gelten die Vertragsstrafen und anderen Klauseln der Allgemeinen Vertragsbedingungen der Fluggesellschaft und/oder des Beförderungsvertrages.

## 7. ERSATZPASSAGIER

7. Ein Passagier, der die Pauschalreise nicht nutzen kann, kann von einer anderen Person gemäss den folgenden Bedingungen ersetzt werden: a) der Veranstalter muss spätestens 4 Werktage vor der geplanten Abreise mit dem ersten Transportmittel (Bus, Flugzeug oder Schiff, etc.) schriftlich informiert werden, wobei diesem gleichzeitig alle notwendigen personenbezogenen Daten, der ihn ersetzenden Person, mitgeteilt werden; b) es dürfen keine unerledigten Fragen zum Pass, Visa, Gesundheitsattest, Hotelunterbringung, Transportdienst und allen anderen Angelegenheiten vorliegen, welche dem neuen Gast die Teilnahme an der Kreuzfahrt verhindern könnten c) der neue Gast zahlt dem Veranstalter die Summe, die im Punkt 7.2 erwähnt wird und alle anderen möglichen Kosten, welche im Zusammenhang mit einer Namensänderung anfallen können.

7.2 In solchen Fällen muss der Passagier in jedem Fall CHF 40 pro Person als Verwaltungsgebühr bezahlen (Änderung des Namens, Unterbringung, etc.). Der Passagier haftet gemeinsam mit der ihn ersetzenden Person für die Bezahlung des Restbetrages gemäss Artikel 7.1lit. c).

7.3 Das Transportticket kann nur dann übertragen werden, wenn die Ersetzung gemäss den vorangehenden Paragraphen im Vertrag vermerkt wird.

7.4 Das Recht, sich gemäss den vorstehenden Paragraphen von einer anderen Person vertreten zu lassen, untersteht den Ausschlüssen und Beschränkungen, die von zwingend anzuwendenden Bestimmungen vorgesehen werden, insbesondere hinsichtlich der Sicherheit, die für die einzelnen, in der Pauschalreise eingebundenen Dienstleistungen gelten.

7.5 Die Ersetzung aus Gründen ausser der Verhinderung des Passagiers, die Pauschalreise zu nutzen, oder eine Ersetzung, die dem Veranstalter erst nach der Zeitlimite gemäss Artikel 7.1 mitgeteilt werden, werden wie eine Annullierung des Passagiers behandelt, mit anschliessender Neubuchung für die Ersatzperson und mit der Pflicht des zurücktretenden Passagiers, die Beträge gemäss Artikel 6.2 zu bezahlen, sowie der Pflicht der Ersatzperson, den Gesamtbetrag zu bezahlen.

## 8. ANNULLIERUNG SEITENS DER GESELLSCHAFT

8.1 Wenn der Veranstalter aus irgendeinem Grund, der nicht dem Passagier zugeschrieben werden kann, die Annullierung der Pauschalreise, Gegenstand dieses Vertrages, vor der Abreise mitteilt, bietet der Veranstalter dem Passagier eine Ersatzpauschalreise an oder entschädigt ihn gemäss den Bestimmungen des nachstehenden Paragraphen. Der Passagier ist berechtigt, die Ersatzpauschalreise zu nutzen oder gemäss der in den nachstehenden Paragraphen vorgesehenen Vorgehensweise entschädigt zu werden. Die vom Veranstalter angebotene Ersatzpauschalreise muss einen gleichwertigen oder höheren Wert als die annullierte Reise aufweisen. Ist es dem Veranstalter nicht möglich, eine Ersatzpauschalreise mit einem gleichwertigen oder höheren Wert anzubieten, ist der Passagier berechtigt, für den Differenzbetrag entschädigt zu werden.

8.2 Wenn der Veranstalter die Pauschalreise gemäss Artikel 11 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen annulliert, gilt Art.10 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen. Trotzdem kann der Passagier keinen Schadenersatzanspruch geltend machen in Fällen höherer Gewalt, zufälliger Ereignisse oder des Nichterreichens der Mindestanzahl erforderlicher Passagiere und bei ausbleibender Annahme der vom Veranstalter angebotenen Ersatzpauschalreise seitens des Passagiers. Der Passagier zurückzuerstattende Höchstbetrag übersteigt in keinem Fall das Doppelte des in Artikel 6.2 aufgeführten Betrages.

8.3 In den vorgenannten Fällen höherer Gewalt, zufälligen Ereignissen, Nichterreichens der erforderlichen Anzahl Passagiere (sofern vom Veranstalter innerhalb der im Pauschalreisevertrag vereinbarten Zeitlimit mitgeteilt) und der Ablehnung der vom Veranstalter angebotenen Ersatzpauschalreise seitens des Passagiers ist der Passagier berechtigt, sich den tatsächlich bezahlten Preis innerhalb von 7 Arbeitstagen nach der Annullierung zurückerstatten zu lassen.

8.4 Für den Fall, dass ein Kunde eine der unter 8.4.1 genannten Handlungen begeht, behalten sich Costa und der Kapitän das Recht vor, die Weiterreise auf einem Schiff der Carnival Gruppe für eine bestimmte Zeit zu verweigern.

8.4.1 Costa ist berechtigt, neue Buchungen zu verweigern und bereits getätigte Buchungen stornieren, wenn der Kunde:

- a) gegen die in dieser Ziffer 5, gegen die Bordordnung, oder in schwerwiegender Weise gegen andere Bestimmungen dieser Reisebedingungen verstösst;
- b) andere Gäste oder die ein Besatzungsmitglied schädigt oder Eigentum von Costa oder Dritten beschädigt; oder
- c) den Preis der Kreuzfahrt nicht vollständig gezahlt oder das Bordkonto nicht ausgeglichen hat, oder sonstige fällige Zahlungen an Costa oder andere Unternehmen der Carnival Gruppe nicht geleistet hat.

## 9. PFLICHTEN DER PASSAGIERE

9.1 Costa, die zuständigen Reisebüros sowie die jeweils zuständigen Konsulate unterrichten Kunden über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden und eventuell Mitreisender (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit, Voreintragungen im Pass, Flüchtlingsausweis etc.) vorliegen.

9.2 Zudem muss sich der Passagier so verhalten, dass er die Sicherheit, Ruhe und den Genuss der Kreuzfahrt der anderen Passagiere nicht beeinträchtigt und stört. Deswegen hält er sich an die Regeln der üblicherweise aufgewendeten Vorsicht und Sorgfalt und hält sich an alle vom Veranstalter erlassenen Regeln wie auch die Bestimmungen sowie die Verwaltungs- und Gesetzesvorschriften über Pauschalreisen.

9.3 Der Passagier darf keine Waren, lebendigen Tiere, Waffen, Munition, Sprengstoffe oder entflammbare, giftige oder gefährliche Substanzen an Bord nehmen, ohne vorher die schriftliche Zustimmung des Veranstalters eingeholt zu haben. Zudem ist es Passagieren nicht erlaubt, elektrische Geräte beliebiger Art an Bord zu nehmen und zu benutzen, insbesondere, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, keine Bügeleisen, Wasseraufwärmer, Wasserkocher, elektrische Herdplatten, Haartrockner oder Öfen.

9.4 Der Passagier haftet für alle Schäden, die dem Veranstalter infolge der Nichtbefolgung der oben erwähnten Pflichten entstehen. Insbesondere haftet der Passagier für alle Schäden, die dem Schiff, der Einrichtung und Ausrüstung entstehen, für Schäden, die anderen Passagieren und Dritten verursacht werden wie auch für alle Geldstrafen, Gebühren und Kosten, die dem Veranstalter aufgrund der Handlungen des Passagiers von den Hafenbehörden, Zollbeamten, Gesundheitsbehörden und anderen Behörden eines in die Kreuzfahrt eingebundenen Landes auferlegt werden.

9.5 Der Passagier ist verpflichtet, dem Veranstalter alle sich in seinem Besitz befindlichen Dokumente, Informationen und wesentlichen Tatsachen zu übergeben, die nützlich sind, damit der Veranstalter das Forderungsübertragungsrecht ausüben kann (basierend auf dem letzten Paragraphen von Artikel 13 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen), soweit es Dritte sind, die für die dem Passagier entstandenen Schäden die Verantwortung tragen. Der Passagier haftet gegenüber dem Veranstalter für jede Beeinträchtigung des Forderungsübertragungsrechtes.

9.6 Der Passagier ist verpflichtet, dem Veranstalter alle Informationen zu liefern, die nötig sind, damit dieser seine Pflichten für die Sicherheit erfüllen kann, insbesondere diejenigen gemäss der Richtlinie 98/41/EG und dem italienischen Ministerialerlass vom 13.10.1999. Die Einholung der Informationen (einschliesslich Bildern) und der entsprechende Verarbeitungsprozess erfolgt in Übereinstimmung mit der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung 2016/679.

9.7 Der Passagier ist verpflichtet, an den Tätigkeiten (Anweisungen an Passagiere) und Notfallübungen teilzunehmen, die der Veranstalter an Bord ausführt.

## 10. BEFUGNISSE DES KAPITÄNS

10.1 Der Kapitän des Schiffes ist befugt, das Schiff im und in den Hafen zu manövrieren, ohne einen Seelotsen, der ihn schleppt, in Anspruch zu nehmen. Er ist befugt, anderen Schiffen in jeder Situation Hilfe zu leisten, von der ordentlichen Route abzuweichen, in jeden Hafen einzufahren (ob der Hafen auf der Schiffsroute liegt oder nicht) und den Passagier und sein Gepäck in ein anderes Schiff zu transferieren, um die Reise fortzusetzen.

10.2 Der Passagier untersteht, im Rahmen der Sicherheit des Schiffes und der Navigation, der Disziplinargewalt des Schiffskapitäns. Der Passagier muss sich insbesondere an alle an Bord diesbezüglich erlassenen Anweisungen und Anordnungen halten, einschliesslich an die in Artikel 9.7 erwähnten Anweisungen und Notfallübungen. Wenn sich ein Passagier, gemäss dem Entscheid des Kapitäns, in einer Verfassung befindet, die ihn für die Weiterreise untauglich macht, oder wenn die Verfassung eine Gefahr für die Gesundheit oder die Sicherheit des Schiffes, der Crew oder der anderen Passagiere darstellt, oder wenn das Verhalten derart ist, dass der Genuss der anderen Passagiere an der Kreuzfahrt beeinträchtigt wird, ist der Kapitän befugt, gemäss der sich stellenden Situation, a) das Boarding dieses Passagiers abzulehnen, b) diesen Passagier an einem Zwischenhafen von Bord zu weisen, c) dem Passagier zu verbieten, in einem Zwischenhafen von Bord zu gehen, d) dem Passagier zu verbieten, gewisse Bereiche des Schiffes zu betreten oder an gewissen Aktivitäten an Bord teilzunehmen. Ähnliche Massnahmen können, davon

unabhängig, von einer Fluggesellschaft oder anderen Dienstleistern ergriffen werden innerhalb der Befugnisse, die ihnen gemäss Gesetz oder gemäss Vertrag zustehen. Für diesen Passagier lehnt der Veranstalter die Verantwortung ab.

10.3 Der Veranstalter und der Kapitän des Schiffes haben je das Recht, alle Anordnungen oder Anweisungen auszuführen, die von den Regierungen oder Behörden eines Landes, von Personen, die für oder im Namen oder mit der Zustimmung dieser Regierungen oder Behörden handeln oder erklären, derart zu handeln, sowie von allen anderen Personen, die berechtigt sind, derartige Anweisungen oder Anordnungen basierend auf Versicherungsbedingungen zum Deckungsumfang für das Schiff erlassen werden, insbesondere bezüglich Kriegsrisiken. Alle Handlungen oder Unterlassungen des Veranstalters oder des Kapitäns mittels oder infolge der Ausführung dieser Anordnungen oder Anweisungen werden nicht als Nichteinhaltung des Vertrages betrachtet. Das von Bord gehen von Passagieren und ihres Gepäcks in Befolgung solcher Anordnungen oder Anweisungen entbindet den Veranstalter von jeder Verantwortung bezüglich der Fortsetzung der Reise oder der Repatriierung der Passagiere mit gleichwertigen Rückbeförderungsmöglichkeiten. Der Veranstalter unterstützt den Passagier, soweit nötig, bei der Organisation seiner Repatriierung.

## 11. SICHERHEIT UND ZURÜCKBEHALTUNGSRECHTE

Der Veranstalter hat das Recht, das Gepäck des Passagiers oder andere ihm gehörende Gegenstände zu beschlagnahmen und zurückzuhalten, um die Schulden des Passagiers ihm gegenüber für an Bord gekaufte Waren und an Bord in Anspruch genommene Dienstleistungen zu decken.

## 12. UNTERBRINGUNG AN BORD ODER IN HOTELS

12.1 Der Veranstalter hat das Recht, dem Passagier eine andere als die reservierte Kabine zuzuweisen, solange diese zur gleichen oder einer höheren Kategorie gehört.

12.2 Soweit in der Pauschalreise enthalten und soweit keine Hoteleinstufung vorliegt, wird die Hotelunterbringung gemäss den Kriterien einer angemessenen Gleichwertigkeit mit der in Italien geltenden Einstufung vorgenommen.

## 13. PFLICHTEN DER GESELLSCHAFT

13.1 Der Veranstalter haftet für Schäden, die dem Passagier aufgrund einer vollumfänglichen oder teilweisen Nichteinhaltung der vertraglich vorgesehenen Dienstleistungen entstehen, unabhängig davon, ob sie vom Veranstalter persönlich oder durch Drittdienstleister erbracht werden. Der Veranstalter trägt keine Verantwortung, wenn die Schäden infolge eines Fehlers des Passagiers (einschliesslich Eigeninitiativen des Passagiers während der Erbringung touristischer Dienstleistungen) oder infolge eines Fehlers eines Dritten, der nichts mit den im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen zu tun hat, infolge von zufälligen Ereignissen, höherer Gewalt oder Umständen, die vom Veranstalter, trotz der Aufwendung der professionellen Sorgfalt, nicht vorausgesehen oder bewältigt hätten werden können.

13.2 Alle Haftungsausnahmen oder Haftungsbeschränkungen, Einwendungen und Ausnahmen, die vom Veranstalter gemäss diesem Vertrag vorgebracht werden können, beziehen sich auch auf alle Personen, die Mitarbeitende, Vorgesetzte, Hilfspersonen, Agenten, Unterauftragnehmer oder Mitarbeitende irgendeiner Art sind oder als solche betrachtet werden, sowie die Versicherer des Veranstalters.

13.3 Der Veranstalter haftet gegenüber dem Passagier nicht für Nichterfüllungen von Pflichten der Reisebüros oder Vermittler, die am Vertragsabschluss beteiligt sind, wenn diese Pflichten in deren Verantwortungsbereich fallen.

13.4 Insoweit der Veranstalter den Passagier entschädigt hat, tritt der Veranstalter in die Rechte des entschädigten Passagiers gegenüber Dritten oder für haftbar betrachtete Dritte ein.

## 14. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

14.1 Die vom Veranstalter geschuldete Entschädigung übersteigt in keinem Fall den Schadenersatzbetrag und die Beschränkungen einer solchen Entschädigung gemäss der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 und der geltenden nationalen oder internationalen Bestimmungen für die Erbringung von Dienstleistungen, deren Nichterbringung gegebenenfalls den Schaden verursacht hat.

14.2 Wenn der Veranstalter auch der Erbauer und/oder Eigentümer und/oder die Geschäftsleiterfirma und/oder die Charterfirma des für die Kreuzfahrt benutzten Schiffes ist, gelten die Bestimmungen für die Haftungsbeschränkung gemäss Artikel 275 ff des italienischen Navigationsgesetzes weiterhin oder, insoweit sie anwendbar sind, die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 und nachfolgende Änderungen.

## 15. LANDAUSFLÜGE

15.1 Landausflüge werden von den allgemeinen Vertragsbedingungen des Veranstalters vor Ort, der die entsprechenden Dienstleistungen erbringt, geregelt. Es gelten die nationalen Bestimmungen.

15.2 Zeiten und Routen der Ausflüge können infolge externer Umstände Änderungen unterworfen sein, so zum Beispiel infolge Wetterbedingungen, Streiks, Transportverzögerungen oder infolge des Betriebsbedarfs der Dienstleister.

15.3 Bei einer Annullierung eines Landausfluges infolge technischer Probleme oder infolge höherer Gewalt oder Nichterreichen der Minimalanzahl Teilnehmer rückerstattet der Veranstalter den Passagieren nur diejenige Vergütung, welche vom Ausflugsveranstalter vor Ort zur Verfügung gestellt wird.

15.4 Abgesehen von besonderen Vereinbarungen werden die Landausflüge mit Fahrzeugen ausgeführt, die keine besondere Ausstattung für körperbehinderte Gäste aufweisen. Trotzdem, basierend auf einer Anfrage eines Gastes, kann der Veranstalter Vorschläge für geeignete Ausflüge machen. Landausflüge, die auch für Gäste mit leichten körperlichen Behinderungen geeignet sind, werden mit einem entsprechenden Symbol versehen. Vor dem Kauf eines Produkts empfiehlt daher der Veranstalter, dass die Gäste so viele Informationen wie möglich auf der Website, in der Broschüre oder unter Kontaktierung der Gratisnummer einholen, um herauszufinden, ob die Landausflüge, die auf ihr Interesse gestossen sind, für körperbehinderte Personen geeignet sind.

15.5 Für gewisse Landausflugtypen können, infolge der Charakteristika des Landausfluges, besondere Bestimmungen, Anforderungen oder Vorschriften gelten, so beispielsweise bei der Verwendung vom Passagier gelenkten Fahrzeugen.

## 16. LUFTTRANSPORT

16.1 Bei der Ausstellung des Flugtickets durch die Fluggesellschaft oder eines anderen Flugtickets auf den Namen des Passagiers und bei Entgegennahme desselben durch den Passagier, wird ein Flugreisevertrag zwischen dem Passagier und der das Ticket ausstellenden Fluggesellschaft direkt abgeschlossen.

16.2 Der Veranstalter übernimmt keinen Status und keine Rolle als Beförderer im Zusammenhang mit jeder Art Flugtransport, da dieser Status nur von der bezeichneten Fluggesellschaft (und/oder ihrer Rechtsnachfolger) übernommen wird, mit allen Risiken und entsprechenden Verantwortlichkeiten, die daher auf keine Weise auf den Veranstalter zurückgeführt werden können, nicht einmal indirekt oder durch Vermittlung. Die Rechte des Passagiers aus dem Flugreisevertrag und den für diesen Vertrag geltenden Bestimmungen (Montrealer Übereinkommen vom 28.5.1999, Verordnung (EG) Nr. 889/2002, nationale Bestimmungen), so auch Schadenersatzansprüche bei Tod oder Schäden an Personen, müssen vom Passagier beim Luftfahrtunternehmen geltend gemacht werden. Die Pflichten aus der Verordnung (EG) Nr. 785/2004 liegen im alleinigen Verantwortungsbereich des Luftfahrtunternehmens.

16.3 Wenn das rechtsgültige Flugticket nicht in der vom Veranstalter dem Passagier übergebenen Dokumentation enthalten ist, muss dieses vom Passagier direkt bei der Fluggesellschaft angefordert werden, die das Bestehen des Tickets, die Aufbewahrung desselben in ihren Büros aus logistischen Gründen und Übereinstimmen des Tickets mit den geltenden Bestimmungen bestätigt. Die Fluggesellschaft garantiert zudem die sofortige und bedingungslose Verfügbarkeit desselben auf eigene Kosten zuhanden des Passagiers, was ihm bereits auch vom Veranstalter zugesichert wurde.

16.4 Die von der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vorgesehenen Pflichten liegen ausschliesslich im Verantwortungsbereich der Fluggesellschaft, die wie in dieser Verordnung definiert handelt. Der Veranstalter übernimmt in diesem Bereich keine Verantwortung, weder in seiner Eigenschaft als Veranstalter noch in einer anderen Eigenschaft. Die Passagiere müssen deshalb jeden allfälligen Anspruch aus der oben erwähnten Verordnung (EG) Nr. 261/2004 direkt bei der entsprechenden Fluggesellschaft geltend machen. Bei der Ausübung der Rechte aus der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gegenüber der Fluggesellschaft müssen die Passagiere, soweit dies möglich ist, gewisse Kriterien erfüllen, um die Möglichkeit zu bewahren, die Pauschalreise insgesamt zu nutzen und die Rechte und Möglichkeiten des Veranstalters basierend auf diesem Vertrag und den für ihn geltenden Bestimmungen nicht zu beeinträchtigen.



16.5 In der den Passagieren zugesandten Reisedokumentation sendet der Veranstalter eine Notiz zu den Flügen, um dem Passagier die Details zu den Flügen leichter zugänglich zu machen und sie ihm bekannt zu geben. Diese beigelegte Notiz zu den Flügen und/oder die Warnungen oder Informationen zum Flugtransport und zu den gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen für diesen Vertrag, die in der vom Veranstalter den Passagieren übergebenen Dokumentation enthalten sind, dienen nur der Information des Passagiers. Airline-Informationen, Flugnummern, Abflugzeiten werden spätestens 3 Monate vor der Abreise bekannt gegeben. Falls die Buchung weniger als 3 Monate vor der Abreise erfolgt, werden die vorgenannten Informationen innerhalb von 3 Werktagen ab der Buchung zur Verfügung gestellt.

16.6 Die Verwendung von ausgedrucktem Material, Marken, Logos und allen anderen Elementen, die in der Dokumentation gemäss Artikel 16.5, auf den Veranstalter verweisen, basiert allein auf typographischen Anforderungen und darf nicht als Änderung und/oder Korrektur angesehen werden, nicht einmal als stillschweigende und/oder Teilkorrektur der anderen Bestimmungen.

16.7 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft und/oder des Beförderungsvertrages regeln die Bestimmungen für den Rücktritt des Passagiers und/oder sein Unvermögen, den Flug zu nutzen.

## 17. MEDIZINISCHE VERSORGUNG AN BORD

17.1 Der Schiffsarzt versorgt die Passagiere als selbstständig tätiger Fachmann und nicht als Mitarbeitender des Veranstalters. Die Inanspruchnahme des Schiffsarztes ist daher freiwillig, der Passagier bezahlt diesen und die entsprechenden Auslagen direkt.

17.2 Der Entscheid des Schiffarztes über die Tauglichkeit des Passagiers, sich einzuschiffen und/oder die Kreuzfahrt fortzusetzen, ist bindend; es können keine Einwände gegen diesen Entscheid vorgebracht werden.

## 18. AUFBEWAHRUNG VON WERTGEGENSTÄNDEN

An Bord steht den Passagieren ein Safe zur Verfügung. Der Veranstalter lehnt jede Haftung für Bargeld, Dokumente, Wertschriften, Schmuck und Wertgegenstände ab, die nicht im Safe aufbewahrt werden. Wenn Wertgegenstände im normalen Gepäck des Passagiers mitgeführt werden, trägt der Passagier allein alle damit verbundenen Risiken.

## 19. HILFELEISTUNGSPFLICHT

Die Pflicht des Veranstalters, dem Passagier Hilfe zu leisten, ist auf die sorgfältige Erbringung der in diesem Vertrag erwähnten Dienstleistungen und die ihm gemäss Gesetz auferlegten Pflichten beschränkt.

## 20. REKLAMATIONEN

Für die Vermeidung des Anspruchsverlustes müssen Passagiere dem Veranstalter eine schriftliche Reklamation über die allfälligen Diskrepanzen in der Organisation oder der Durchführung der Kreuzfahrt im Zeitpunkt, in welchem die Diskrepanz auftritt oder, wenn dies nicht möglich ist, innerhalb von 10 Tagen nach der geplanten Rückkehr zum Abfahrtsort, mitteilen.

## 21. VERSICHERUNGSSCHUTZ

Es wird mit Nachdruck empfohlen, sofern nicht bereits vorhanden, bezüglich der Buchung eine umfassende Reiseversicherung, insbesondere u.a. mit Deckung von Annullationskosten sowie Personen-Assistance bei Unfall und Krankheit, aber auch eine Gepäck-/Sachversicherung, abzuschliessen. Costa Kreuzfahrten vermittelt für Schweizer Gäste zwei Reiseversicherungen (Multirisik Basic und Multirisik Top) in Zusammenarbeit mit europ assistance.

Mehr Informationen auf [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch).

## 22. GARANTIEFONDS

Was den Veranstalter anbelangt, wurde vom Präsidium des italienischen Ministerrates ein nationaler Garantiefonds eingerichtet. Die Passagiere können diesen Fonds gemäss Artikel 51 des italienischen Tourismusgesetzes bei Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs des Veranstalters sowie für den Schutz folgender Ansprüche in Anspruch nehmen: a) Rückerstattung des bezahlten Preises; b) Repatriierung bei Auslandsreisen. Der Fonds muss die sofortige Verfügbarkeit finanzieller Mittel für den Fall garantieren, wenn Touristen gezwungen sind, aus einem Nicht-EU-Land infolge von Notfällen, die dem Veranstalter oder anderweitigem zuzuschreiben sind, zurückkehren müssen. Die Methoden zur Einsetzung des Fonds werden in der Verordnung des Präsidenten des Ministerrats gemäss Artikel 51 Nr. 6 des italienischen Tourismusgesetzes festgelegt. Der Veranstalter wie auch die Schweizer Reisebüros sind am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche beteiligt, der alle Beträge garantiert, die vom Passagier für die gebuchte Pauschalreise sowie für die Repatriierung bezahlt wurden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihr Reisebüro oder informieren Sie sich unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

## 23. DATENSCHUTZ

### Informationsschreiben über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten

Costa Crociere S.p.A. (im Folgenden auch „Costa Crociere“) erteilt in ihrer Eigenschaft als Inhaberin der Datenverarbeitung gemäss Art. 13 der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung 679/2016 (im Folgenden „DSGVO“) folgende Auskünfte über die Verarbeitung der von Ihnen mitgeteilten personenbezogenen Daten, und zwar:

- a) beim Kauf des Reisepakets;
- b) während der Kreuzfahrten (z. B. für Einkäufe);
- c) bei der Registrierung auf der Webseite und/oder App von Costa Crociere oder dem Ausfüllen der Formulare auf der Webseite Costa Crociere.

### Zweck und juristische Grundlage der Datenverarbeitung

Unter den von Ihnen mitgeteilten Daten können auch solche sein, die von der DSGVO als zu „besonderen Kategorien“ zugehörig eingestuft werden. Die sensiblen/besonderen Kategorien zugehörigen Daten werden für die im Folgenden erläuterte Zwecke und ausschliesslich mit Ihrer Einwilligung verarbeitet.

**a) Vertragliche Leistungen.** Ihre personenbezogenen Daten werden zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen verarbeitet, die mit dem Erwerb des Reisepakets verbunden sind, und damit Costa Crociere die Leistung optimal erbringen kann, insbesondere in Bezug auf:

- (i) den Abschluss, die Abwicklung und die Erfüllung des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und Costa Crociere;
- (ii) die Beantwortung Ihrer Anfragen;
- (iii) die Zusendung von Mitteilungen zu dem von Ihnen gekauften Reisepaket (z. B. Änderungen der Vertragsbedingungen, etc.);
- (iv) die Umsetzung von Massnahmen, die eine komfortable Reise und einen hohen Unterhaltungsstandard an Bord garantieren (z. B. Feste, Foto- und Videoaufnahmen, Spiele, etc.). Hinsichtlich der Foto- und Videoaufnahmen, die von den mitreisenden Fotografen gemacht werden und dazu beitragen, dass die Reise einzigartig wird, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie sich, falls Sie nicht auf den Filmen/Fotos erscheinen möchten oder nicht wollen, dass Ihre Fotos am Schwarzen Brett ausgehängt werden, an den Photoshop wenden können, wo dies in jedem einzelnen Fall registriert wird. Fotos, auf denen Sie abgebildet sind, können nur auf Ihren Hinweis entfernt werden.

**b) Gesetzliche Verpflichtungen, Gesundheit und Sicherheit.** Ihre personenbezogenen Daten werden auch verarbeitet, um:

- (i) den gesetzlichen Verpflichtungen, Bestimmungen, nationalem Recht und Gemeinschaftsrecht und Vorschriften nachzukommen, die von gesetzlich dazu berechtigten Stellen erlassen werden;
- (ii) die Rechte von Costa Crociere in einem Gerichtsverfahren zu ermitteln, auszuüben und/oder zu verteidigen;
- (iii) Ihnen die nötige medizinische Betreuung während der Kreuzfahrt zu gewährleisten;



(iv) den Anforderungen der Vereinigungen CLIA und USPHS nachzukommen.

c) **Business und Statistik.** Ihre personenbezogenen Daten werden auch zu Zwecken, die zu der von Costa Crociere ausgeübten Tätigkeit gehören, sowie für die Erstellung von Statistiken in anonymer Form und Marktforschung verarbeitet.

d) **Weitere.** Darüber hinaus werden Ihre Daten nach Ihrer ausdrücklichen Einwilligung für folgende Zwecke verarbeitet:

(i) **Marketing**, einschliesslich:

a. **Werbung** von Costa Crociere und von Gesellschaften der Gruppe Carnival Corporation & PLC (im Folgenden „Gruppe“), auch im Ausland, und/oder von Geschäftspartnern, die sowohl auf elektronischem Weg (z. B. E-Mail, Fax, SMS, Instant Messaging) wie konventionellem Weg (Post, Telefon mit Telefonisten) erfolgen kann. Insbesondere kann Costa Crociere die E-Mail-Adresse nutzen, die Sie beim Kauf des Reisepakets angegeben haben, um Ihnen Informationsschreiben und Werbung zu ähnlichen Leistungen und Angeboten von Costa Crociere und der Gruppe und/oder von Geschäftspartnern zuzusenden, auch ohne Ihre Einwilligung, vorausgesetzt, Sie widersprechen dem nicht.

Die Gesellschaften der Carnival Gruppe sind: Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA and Costa), Holland America Line N.V., general partner of Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line and Seabourn), Princess Cruise Lines Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia and Cunard), SeaVacations Limited (CCL business in UK).

Die **Geschäftspartner** sind in folgenden Sparten tätig:

- a) Tourismus;
- b) Fluglinien/Transport;
- c) Reisebüros;
- d) Versicherungen.

b. **Profiling**, das heisst, die Analyse Ihrer Vorlieben bezüglich der Reisen, und Marktforschung, mit dem Ziel, das Angebot von Dienstleistungen und die von Costa Crociere übermittelten Informationen zu verbessern und sie genauer auf Ihre Interessen abzustimmen. Dies kann auch über die Ausgabe von Fragebögen zur Zufriedenheit und/oder die Cookies zum Profiling, die während des Surfens auf den Costa-Webseiten genutzt werden, erfolgen.

(ii) **Erbringung von Dienstleistungen**, einschliesslich:

a. der Registrierung auf den Webseiten (z. B. myCosta) und auf digitalen Plattformen, die Ihnen Zugang zu den Dienstleistungen gewähren, die auf dem Portal angeboten werden und registrierten Nutzern vorbehalten sind, und die Ihnen individuell gestaltete Ferien ermöglichen (z. B. für den Kauf von Wellnesspaketen, Getränkepaketen, Wellnessbehandlungen, Fotos und Geschenken von Costa, Feste, etc.).

Die Datenverarbeitung zu Marketingzwecken (das heisst, sowohl für Werbung wie Profiling) kann nur mit Ihrem Einverständnis erfolgen.

**Art der Datenübermittlung und Folgen einer eventuellen Ablehnung der Datenübermittlung.** Die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten geschieht freiwillig, jedoch kann in Ermangelung der Daten, die für die unter den Punkten a) und b) aufgeführten Zwecke erforderlich sind, die verlangte Leistung oder ein Teil dieser Leistung nicht erbracht werden und Sie können die oben genannten Gelegenheiten nicht nutzen. Die Übermittlung der freiwilligen Daten erlaubt es Costa Crociere, die angebotenen Serviceleistungen zu verbessern und sie immer besser auf die individuellen Interessen der Passagiere abzustimmen. Die Übermittlung von sensiblen/besonderen Kategorien zugehörigen Daten geschieht freiwillig, jedoch kann es geschehen, dass Costa Crociere in Ermangelung des Einverständnisses nicht in der Lage ist, einigen vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen und Ihnen die nötige medizinische Betreuung zu garantieren. **Empfänger der personenbezogenen Daten.** Ihre Daten werden nicht weitergegeben. Ihre Daten können ausschliesslich für die oben genannten Zwecke an folgende Kategorien übermittelt werden:

- die Angestellten von Costa Crociere, die für die Datenverarbeitung zuständig und/oder verantwortlich sind;
- Gesellschaften, die zur Gruppe von Costa Crociere gehören, auch mit Sitz im Ausland;
- Lieferanten und/oder Vertragsunternehmen von Costa Crociere, die an Bord der Schiffe und an Land Dienstleistungen erbringen, die im Laufe der Kreuzfahrt nötig sind (z. B. Hafentagenten, Unterhaltung, etc.);
- Personen, Gesellschaften, Vereinigungen oder Kanzleien, die Costa Crociere Dienstleistungen zum Schutz ihrer Rechte erbringen oder beraten (zum Beispiel Steuerberater, Ärzte, Anwälte, Wirtschaftsprüfer, Berater im Bereich Auditing oder Due Diligence, etc.);
- Personen, Gesellschaften und Agenturen, die sich um Marketing und Analyse kümmern oder beratend für Costa Crociere tätig sind;
- Personen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und Sekundärrecht oder aufgrund von durch gesetzlich befugte Stellen erteilten Bestimmungen Zugang zu Ihren Daten haben, darunter die Hafentagenten an den Orten, wo Sie an Land gehen.

Das Verzeichnis über die Personen und Stellen, denen die Daten übermittelt werden, liegt bei der Gesellschaft unter folgenden Adressen vor: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) oder Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Genua, zu Händen des **Datenschutzbeauftragten**.

**Datenübermittlung ausserhalb der Europäischen Union.**

Ihre personenbezogenen Daten können für die oben aufgeführten Zwecke an Drittunternehmen innerhalb oder ausserhalb der Europäischen Union übermittelt werden. Im Falle der Datenübermittlung in Länder ausserhalb der Europäischen Union garantieren die betroffenen Länder einen angemessenen Datenschutzstandard, in Übereinstimmung mit dem Beschluss der Europäischen Kommission, oder aber der Empfänger verpflichtet sich vertraglich, einen mit der DSGVO vergleichbaren Datenschutz zu gewährleisten.

**Speicherung von personenbezogenen Daten.**

Die personenbezogenen Daten werden nur über den Zeitraum gespeichert, der für die Erreichung des Zwecks, für den sie gesammelt und verarbeitet wurden, nötig ist. Die Speicherung der personenbezogenen Daten erfolgt über die gesamte Dauer des von Ihnen abgeschlossenen Vertrags und auch über eine Folgezeit:

- (i) gemäss der von den gültigen Datenschutzbestimmungen vorgesehenen Dauer;
- (ii) gemäss der Dauer, die von den Bestimmungen, auch den Sekundärgesetzen, vorgesehen sind, welche die Speicherung der Daten vorschreiben (z. B. Steuererklärungen);
- (iii) entsprechend des für den Schutz der Rechte des Inhabers der Datenverarbeitung nötigen Zeitraums, für den Fall eventueller Streitigkeiten, die mit der Lieferung der Dienstleistung verbunden sind;

Die anlässlich von Events und Veranstaltungen an Bord aufgenommenen Fotos/Bilder und Audio-/Videoaufnahmen werden über einen auf die Dauer der Kreuzfahrt begrenzten Zeitraum aufbewahrt und dann gelöscht;

Die personenbezogenen Daten, die zwecks Profiling gesammelt und verarbeitet werden, werden über einen Zeitraum von maximal zehn (10) Jahren gespeichert und danach automatisch gelöscht oder dauerhaft anonymisiert.



#### **Inhaber und Verantwortlicher der Datenverarbeitung.**

Inhaber der Datenverarbeitung ist Costa Crociere S.p.A. mit Sitz in Genua, Piazza Piccapietra 48.

#### **Verantwortlicher für den Datenschutz.**

Der Datenschutzverantwortliche ist unter folgenden Adressen erreichbar: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it), bzw. c/o Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, Genua

#### **Rechte des Betroffenen.**

Sie haben gemäss Art. 15 und 22 der DSGVO auch in Bezug auf das Profiling das Recht

- a) auf Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten;
- b) die Berichtigung Ihrer Daten zu verlangen;
- c) jederzeit Ihre Zustimmung zur Nutzung und Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten zurückzunehmen;
- d) die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen;
- e) Ihre personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten sowie Ihre Daten einem anderen Inhaber zu übertragen;
- f) sich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Marketing- oder Profilingzwecken zu widersetzen;
- g) die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu fordern;
- h) bei einer Kontrollbehörde Einspruch zu erheben;
- i) darüber informiert zu werden, falls gegen den Schutz der personenbezogenen Daten verstossen wird;
- j) Informationen zu verlangen über:
  - (i) den Zweck der Datenverarbeitung;
  - (ii) die Kategorien der personenbezogenen Daten;
  - (iii) die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, denen die personenbezogenen Daten übermittelt wurden oder werden, insbesondere, ob die Daten an Empfänger in Drittländern oder an internationale Organisationen übermittelt werden und ob angemessene Garantien gegeben sind;
  - (iv) die Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten;
  - (v) sofern die Daten nicht beim Betroffenen gesammelt werden, alle verfügbaren Informationen über ihre Herkunft.

Sie können jederzeit die Zusendung von Mitteilungen bezüglich der Teilnahme am Marketing und/oder Profiling verweigern, indem Sie auf „unsubscribe“ am unteren Ende der Mail klicken oder eine entsprechende Anfrage an die untenstehenden Adressen schicken. Sie können von diesen Rechten Gebrauch machen und/oder weitere Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten erhalten, indem Sie uns schreiben. Per E-Mail an [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) oder an Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Genua, zu Händen des Verantwortlichen für den Datenschutz.

Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten: Das Schweizer Vertriebsnetz erfüllt alle Anforderungen des Schweizerischen Datenschutzgesetzes. Siehe die „Datenschutzpolitik“ auf [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch), von welchen Ihnen Ihr Reisevertriebspartner gerne, im Bedarfsfall, eine ausgedruckte Version überreicht.

#### **NOTA BENE**

Die Tarife basieren auf folgenden Parametern:

- Treibstoffkosten für den Schiffsantrieb: EUR 271,28 (pro Tonne durchschnittlich Platts HFO Genua, Stand November 2019)

Der angewandte Wechselkurs ist: 1 EURO = 1,1169 USD

- Treibstoffkosten für Charterflüge: JAF (Jet Fuel Aviation) USD 550 pro Tonne

- Treibstoffkosten für Linienflüge: die "YQ" oder "YR" Gebühren gem. GDS Angaben vom 01.11.2019 wurden verwendet.

Der angewandte Wechselkurs ist: 1 EURO = 1,10 USD

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die angegebenen Preise sich allenfalls zwischenzeitlich geändert haben. Demzufolge ersuchen wir Sie höflich, den für Sie vorteilhaftesten Preis beim Reisebüro oder auf der Website von Costa Kreuzfahrten [www.costakreuzfahrten.ch](http://www.costakreuzfahrten.ch) nachzufragen. Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

## **I. ADDENDA \***

**Applicable en complément des conditions générales de vente, pour les réservations à compter du 09.09.2020**

La protection sanitaire de nos hôtes, notre personnel et toutes les personnes travaillant avec nous à nos escales nous est primordiale.

Veillez prendre connaissance du protocole de protection très complet que nous avons élaboré afin de faire le maximum pour éviter les cas de Covid-19 à bord de nos navires.

Ce protocole impacte vos réservations, l'enregistrement, vos excursions et la vie à bord – nous vous détaillons ci-après comment.

### **Mesures d'hygiène et de protection**

1. Ne sont pas autorisées à réserver les personnes présentant certaines pathologies sous-jacentes, une insuffisance respiratoire lourde ou chronique (personnes ayant besoin d'une assistance respiratoire par exemple), une pathologie respiratoire (asthme ou bronchite chronique) ou une immunosuppression (suite à une transplantation, une chimiothérapie ou la prise d'immunosuppresseurs comme la cortisone), car elles sont susceptibles de subir des complications en cas de Covid-19. Il est recommandé aux personnes présentant d'autres pathologies sous-jacentes ou âgées de plus de 65 ans de demander l'avis d'un médecin avant de voyager. Pour plus d'informations, consultez impérativement les **conseils médicaux sur le Covid-19 en page 3 de ces addenda**.
2. Pour limiter le risque pandémique et garantir la santé et la sécurité de toutes les personnes à bord de nos navires, chaque passager doit, pour embarquer, présenter la documentation sanitaire requise (ainsi que le formulaire à remplir pour l'enregistrement en ligne, le questionnaire de santé et le cas échéant le résultat négatif d'un test PCR Covid-19). A l'enregistrement (en ligne obligatoirement), le passager doit fournir une auto-certification précise et honnête sur son état de santé et se déclarer prêt à la prise de température à bord et à se soumettre aux divers contrôles (le cas échéant un dépistage par PCR. Avant l'embarquement, tous les invités doivent effectuer un test antigénique rapide à la Covid-19. Costa se réserve le droit de refuser l'embarquement d'un passager ou de débarquer quelqu'un dont l'état de santé ou les déclarations ne satisferaient pas au protocole sanitaire applicable à bord. Si un passager refuse de fournir les informations et/ou la documentation requises ou refuse de se plier aux contrôles sanitaires exigés à bord, il contrevient à l'article 9 de nos conditions générales de vente, ce qui autorise Costa à résilier le contrat sans aucune restitution du montant versé pour la partie non utilisée du voyage et/ou les autres prestations réservées pour ce dernier.
3. Les passagers présentant des symptômes de la Covid-19 (température supérieure à 37,5 ° C, toux ou difficulté à respirer) ou ayant eu contact dans les 14 jours précédant le départ avec des malades confirmés de la Covid-19, ne peuvent ni embarquer ni participer au voyage.
4. Les passagers venant de ► [régions à risque](#) ou de régions à circulation active du virus, ou qui ont séjourné dans de telles zones dans les 14 jours précédant le départ, ainsi que les passagers ayant eu un contact rapproché avec des personnes de ces zones à risque, doivent présenter au terminal d'embarquement un test PCR négatif à la Covid-19 (justificatif original). Le dépistage doit avoir été fait dans les 48 heures. Sans présentation d'un résultat négatif, Costa est autorisée à résilier le contrat sans aucune restitution du montant versé pour le voyage et/ou les autres prestations réservées pour ce dernier.

5. Le cas échéant, il peut être demandé des renseignements sur l'état de santé durant le voyage et sur des facteurs pouvant aggraver les risques. En présence de symptômes liés à la Covid-19 ou autres facteurs aggravant les risques d'une infection (comme le contact rapproché avec une personne positive), le passager concerné devra se soumettre immédiatement à un dépistage par PCR (certifié) et aux mesures de protection nécessaires.
6. Ces mesures peuvent le cas échéant empêcher l'embarquement et/ou la poursuite de la croisière. Les personnes accompagnant le passager concerné, même si elles ne sont pas malades, seront aussi touchées par les mesures de protection. Les décisions du capitaine et de l'équipage sont à respecter.
7. Les frais éventuels occasionnés par les mesures énoncées ci-avant pour les passagers ne pouvant embarquer ou ne pouvant poursuivre leur voyage ne peuvent pas être pris en charge par Costa. Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage Corona.
8. Une distance d'au moins 1,5 m est à respecter entre les personnes; 2,5 m pendant les activités physiques.
9. Dans tous les espaces publics clos où la distanciation physique n'est pas possible, le port du masque (bouche/nez) est obligatoire, pour les passagers comme pour l'équipage.
10. Piscines, espaces fitness, Squok Club, théâtre, casino, restaurants et bars, ainsi que tous les espaces publics sont généralement ouverts mais ils accueillent moins de personnes qu'auparavant et les prestations sont réduites. La mise en place éventuelle de mesures sanitaires supplémentaires pourrait entraîner la fermeture spontanée de certains espaces.
11. Les contrôles de température auront lieu à l'embarquement, avant et après les excursions et, si nécessaire, dans d'autres circonstances durant la croisière.

**Veillez noter que nous réévaluons régulièrement notre protocole de protection sanitaire pour nous adapter à l'évolution de la situation et des décisions des autorités. La situation est mise à jour dans notre FAQ que nous vous prions de consulter sur [www.costacroisieres.ch/voyager-en-securite](http://www.costacroisieres.ch/voyager-en-securite). Toutes les informations actuelles se trouvent sur [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch)**

## Option de modification de réservation / remboursement

Pour compléter nos conditions générales de vente, les passagers de croisières présentant des symptômes de la Covid-19 dans les 14 jours précédant l'embarquement et/ou atteints de Covid-19 ou n'étant pas admis lors du web check-in, peuvent modifier sans frais leur réservation, à tout moment avant le départ. Si le prix de la nouvelle croisière est supérieur, il ne restera que la différence à charge. Si la nouvelle croisière est moins chère, la différence sera remboursée au passager. Sur présentation d'un certificat médical jusqu'à 7 jours après la date de départ initialement prévue, un remboursement sera également possible.

\* Ces addenda et la FAQ viennent compléter nos conditions générales de vente.

## CONSEIL MÉDICAL SUR LE COVID-19

*Veillez lire attentivement les informations médicales suivantes sur COVID-19 avant de réserver un voyage!*

Cher client

Comme vous le savez, la santé et la sécurité de nos hôtes est notre priorité absolue. En raison d'un risque accru d'évolution grave de l'infection COVID-19, il n'est **pas possible actuellement**, pour les personnes présentant **certains antécédents médicaux, de réserver un voyage**. Il est conseillé aux personnes présentant **d'autres antécédents médicaux** (voir ci-dessous) **de consulter leur médecin avant de réserver**.



**Les personnes, touchées par les conditions suivantes, ne seront pas autorisées à réserver un voyage:**

- **Insuffisances respiratoires graves ou chroniques** (par exemple, besoin d'oxygène ou d'assistance respiratoire) **ou maladies** (par exemple, asthme ou bronchite chronique)
- **Immunosuppression** (par exemple, en relation avec une transplantation d'organe, une chimiothérapie ou dans d'autres cas où les patients prennent des médicaments pour supprimer le système immunitaire, comme la cortisone)

**Il est recommandé aux personnes souffrant de plus de trois des maladies énumérées ci-dessous de consulter leur médecin traitant:**

- **Maladies cardiovasculaires** (par exemple, hypertension artérielle, cardiopathie ischémique, fibrillation auriculaire, problèmes cardiaques généraux)
- **Diabète de type 2**
- **Maladie pulmonaire chronique**
- **Maladie chronique du foie** (par exemple, cirrhose du foie)
- **Maladie chronique des reins** (par exemple, dialyse)
- **Maladies auto-immunes**
- **Obésité**
- **Cancer** pour lequel ils reçoivent un traitement

**Si vous avez plus de 65 ans :** Les personnes âgées de plus de 65 ans ont également un risque accru d'évolution grave de l'infection par COVID-19. Nous vous recommandons donc vivement de consulter votre médecin avant de réserver.

**SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUR VOTRE APTITUDE À VOYAGER, VEUILLEZ CONSULTER UN MÉDECIN EN TEMPS UTILE.**

## II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 1.2

Valable pour les contrats de voyages à partir du 12 février 2020 sur les croisières avec départ (= début de la croisière, départ du navire) à partir des dates suivantes.

Chers croisiéristes,

Veillez lire attentivement les conditions générales de vente listées ci-après. En cas de réservation de votre part, votre voyage avec Costa Croisières y sera soumis. Ces conditions générales de vente étant adaptées aux dispositions applicables à un secteur particulier, nous vous recommandons de consulter la version en vigueur lors de la réservation et qui est publiée sur notre site [www.costacroisieres.ch/conditions-generales](http://www.costacroisieres.ch/conditions-generales) ou qui est, sur demande, remise en version papier par l'agence de voyages.

Les conditions générales de voyage suivantes s'appliquent exclusivement aux contrats de voyage à forfait pour les croisières avec les navires de croisière Costa spécifiés ci-dessous, pour lesquels le départ (= début de la croisière, départ du navire) a lieu à partir de ou après la date suivante:

Costa Deliziosa	à partir du 02 mai 2021
Costa Diadema	à partir du 04 avril 2021
Costa Fascinosa	à partir du 01 mai 2021
Costa Favolosa	à partir du 01 avril 2021
Costa Fortuna	à partir du 25 avril 2021
Costa Luminosa	à partir du 04 avril 2021
Costa Magica	à partir du 22 avril 2021
Costa Pacifica	à partir du 26 mars 2021
Costa Smeralda	à partir du 08 avril 2021
Costa Toscana	à partir du 28 juin 2021
Costa Victoria	à partir du 16 avril 2021

En cas de départ antérieur, les Conditions Générales de Voyage 1.1 s'appliquent.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES POUR LES VOYAGES À FORFAIT 1 RÈGLES EN VIGUEUR

#### 1. RÈGLES EN VIGUEUR

1.1 L'objet du contrat de vente pour les voyages à forfait est une croisière. Il va de soi que ce contrat n'est pas seulement régi par les conditions générales, mais également par des conditions accessoires contenues dans les dépliant, brochures et catalogues publiés par l'organisateur Costa Crociere S.p.A. et dans toute autre documentation fournie par l'organisateur.

1.2 Pour autant que le droit suisse obligatoirement applicable ne prime pas, le présent contrat est régi par le droit italien concernant les règlements obligatoires du domaine de la protection des droits des consommateurs (directive 90/314/CEE et décret législatif italien n° 29 du 6 septembre 2005), par les dispositions nationales concernant le secteur et le marché du tourisme (décret législatif italien n° 79 du 23 mai 2011, ci-après désigné «Loi sur le tourisme»), comme par toutes les dispositions nationales et internationales concernant les services individuels pour les voyages à forfait, si applicables.

1.3 Les clauses individuelles des conditions générales de vente sont considérées comme indépendantes les unes des autres. La nullité d'une clause ou d'un paragraphe n'entraîne pas la nullité des autres clauses ou paragraphes des présentes dispositions générales.

#### 2. LA RÉSERVATION

2.1 Le voyage se réserve par le biais d'un formulaire spécial imprimé (ou avec une fonction de saisie manuelle dans l'application "Fourniture de services - formulaire type"). Toutes les cases de ce formulaire doivent être remplies, le cas échéant, il doit être imprimé et signé par le passager.

2.2 Les voyages à forfait vendus en ligne sur [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch) sont considérés, à toutes les fins légalement autorisées, comme étant proposés pour la vente en Italie. Il est supposé que les contrats concernés ont été conclus en Italie, directement avec l'organisateur. Dans tous les autres cas, c'est l'agence de voyages ayant vendu le voyage à forfait qui est la partie contractante.

2.3 L'acceptation de réservations suppose que des places sont encore disponibles. Il est admis que la réservation se termine avec la conclusion du contrat, après que l'organisateur l'ait confirmée, éventuellement en ligne. La réservation est soumise à la condition que le passager se soit acquitté de l'acompte conformément à l'art.

2.4 Les promotions et les offres à des conditions particulièrement avantageuses sont limitées dans le temps et en fonction des disponibilités, déterminées librement par l'organisateur selon ses propres critères.

2.5 L'agence de voyages dûment autorisée agit en tant que partie contractante du passager et peut délivrer une copie du contrat, mais seulement si la confirmation de l'organisateur selon 2.3 existe déjà.

2.6 Dans le cas d'une réservation individuelle pour plusieurs personnes, la personne effectuant la réservation garantit qu'elle dispose des autorisations des personnes concernées. Dans tous les cas, la personne effectuant la réservation garantit le respect de toutes les obligations contractuelles par les personnes citées dans la réservation.

2.7 Les réservations faites par des mineurs ne sont pas acceptées. Sans préjudice pour l'art. 2.6, les réservations pour des mineurs doivent être effectuées par les parents ou le tuteur ou par toute autre personne majeure disposant de l'autorisation nécessaire. Ces réservations ne sont acceptées que si le mineur voyage en compagnie d'au moins un parent ou d'une autre personne majeure prenant en charge la responsabilité correspondante.

2.8 Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à effectuer une croisière si elles n'ont pas atteint leur 24<sup>e</sup> semaine de grossesse au cours de la croisière (embarquement et débarquement inclus). Toutes les femmes enceintes sont tenues de produire, lors de l'embarquement à bord du navire, un certificat médical attestant de leur aptitude à prendre part à la croisière jusqu'à la fin de celle-ci. Ce certificat médical doit également préciser la date de naissance. Costa ne pourra, en aucune manière, être tenu responsable envers la passagère en cas de problème ou d'incident ayant trait à son état de grossesse, survenu pendant ou après la croisière.

2.9 Les enfants n'ayant pas encore 6 mois à la date de la réservation ne sont pas admis à bord. La limite d'âge se situe à 12 mois pour les croisières transatlantiques et des croisières d'au minimum 14 jours.

2.10 Les navires disposent d'un nombre limité de cabines aménagées pour les passagers handicapés. Certains endroits et certaines installations sur le navire ne sont pas accessibles pour des passagers handicapés ni/ou pas spécialement équipés pour les accueillir. De ce fait, la réservation pour des personnes handicapées s'effectue en fonction des disponibilités et le cas échéant, elle n'est accordée qu'à la condition que la personne soit accompagnée de quelqu'un pouvant la prendre en charge (cf. règlement (UE) n° 1177/2010).

2.11 Le passager a l'obligation d'informer l'organisateur, lors de la conclusion du contrat, sur les maladies ou infirmités physiques ou psychiques pour lesquelles il a éventuellement besoin d'une prise en charge ou de soins spéciaux. Aucune réservation pour un passager n'est acceptée si son état de santé physique ou mentale est tel que sa participation à la croisière est impossible ou dangereuse pour lui ou pour les autres, ou pour lequel il a besoin d'une prise en charge ou de soins ne pouvant pas être proposés à bord du navire.

2.12 Les informations concernant la croisière qui ne figurent pas dans la documentation contractuelle, ni dans les dépliants, ni sur le site Internet de l'organisateur, ou sur tout autre support promotionnel, seront communiquées au passager par l'organisateur suffisamment tôt, conformément aux dispositions de la Loi sur le tourisme.

2.13 L'organisateur se réserve le droit de dévier des présentes conditions générales de vente pour des catégories de contrats (p. ex. pour des voyages de groupes ou de motivation) et des offres promotionnelles selon l'art. 2.4. Pour ceux-ci, les conditions générales spéciales applicables sont valables. L'attribution d'une cabine de catégorie supérieure à celle réservée, et/ou le surclassement gratuit, n'autorise pas le passager à profiter gratuitement des prestations normalement réservées à cette catégorie. Il est par ailleurs possible que la cabine de catégorie supérieure ne soit pas équipée d'un lit double ni/ou pas spécifiquement adaptée aux personnes handicapées.

2.14 Avant la conclusion du contrat, le passager a l'obligation de demander des informations complètes et détaillées concernant les conditions sanitaires et de sécurité des ports de destination, dans lesquels un arrêt sera effectué pendant le voyage. La conclusion du contrat conditionne l'acceptation de ces conditions et la reconnaissance d'un possible risque en relation avec ces conditions.

### 3. PAIEMENT

3.1 Si le contrat est conclu, un acompte doit être payé dans les 10 jours, acompte équivalant au montant convenu. Plus d'informations dans le tableau sous le point 6.3. Avec l'acompte, la prime complète de toute assurance négociée via Costa est également due.

3.2 Le non-paiement aux dates convenues des sommes susmentionnées constitue une violation du contrat selon la clause expresse d'annulation contenue dans le présent contrat. Cela entraîne la résiliation légale du contrat; une indemnisation pour tous les dommages ultérieurs subis par l'organisateur reste réservée.

3.3 Après paiement de la totalité du prix de vente, le passager reçoit le billet de la croisière, un document légal pour l'accès à bord du navire. Ce document est valable à condition de contenir les informations suivantes: • date et lieu de naissance du client • numéro, date et lieu d'émission ainsi que la date d'échéance du passeport ou de la carte d'identité, en fonction des dispositions en vigueur • Le numéro de téléphone mobile d'un adulte par cabine pour un contact d'urgence.

3.4 Les paiements effectués via une agence de voyages ne sont acceptés que si les montants dus sont reçus de fait par l'organisateur.

3.5 Lorsque le paiement est effectué directement (par téléphone au 0800 55 60 20 ou via le site de l'organisateur [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch)), le passager peut choisir un des moyens de paiement suivants: i) par virement bancaire, excepté pour le paiement d'acomptes selon l'art. 3.1: ii) par carte de crédit dans les limites des restrictions et conditions contenues dans les alinéas suivants du présent article.

3.6 Le paiement par virement bancaire n'est possible que pour des contrats conclus au moins 10 jours avant le départ. Pour des contrats conclus à une date plus proche du départ et jusqu'à 2 jours avant le départ, seuls les paiements par carte de crédit sont autorisés.

3.7 Si le contrat est conclu via le site de l'organisateur [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch), l'acompte ou le montant total (si le contrat est conclu moins de 30 jours avant le départ) ne peut être payé que par carte de crédit.

3.8 Dans tous les cas, le passager effectue tous les paiements selon les conditions spéciales indiquées par l'organisateur, conformément aux conditions préalables des articles 3.5 à 3.7.

3.9 Toutes les conditions de paiement sont obligatoires. Si le solde des sommes susmentionnées n'est pas payé et/ou si les montants ne sont pas reçus par l'organisateur dans les délais impartis, il est supposé que, selon la clause expresse d'annulation contenue dans le présent contrat, il y a eu violation du contrat. La conséquence en est l'annulation légale du contrat; restent réservées des indemnisations pour des dommages ultérieurs subis par l'organisateur.

3.10 Le billet de la croisière, le document légal pour l'accès à bord du navire, est délivré au passager après paiement de la totalité du prix de vente.

### 4. PRIX

4.1 Les prix indiqués par Costa au moment de la conclusion du contrat lient Costa.

4.2 Lorsque vous voyagez depuis Costa habituellement, le prix saisonnier respectif de chaque voyage selon le tableau des saisons, sauf exception. Les voyages Tour du monde sont cotés au meilleur tarif disponible. Pour chaque croisière, un nombre limité de cabines est disponible pour la vente au prix minimum. Lorsque ce nombre de cabines a été réservé, le reste des cabines sera vendu à un prix plus élevé que le prix minimum.

4.3. Les prix peuvent subir une augmentation jusqu'à 21 jours avant le départ prévu en raison d'une hausse des prix valables le jour de la publication du programme. Il peut s'agir d'augmentations (i) des frais de transport aérien; (ii) des frais de carburant pour la propulsion des navires; (iii) des droits et redevances pour les prestations faisant partie du voyage à forfait, telles que les redevances d'embarquement, de débarquement ou d'atterrissage dans les ports et les aéroports. Un changement de prix du voyage à forfait est donc possible: (i) pour les vols: basé sur la différence des frais de transport calculés au moment de l'impression, et listés dans ces conditions générales, et ceux valables au moment du départ (et c'est pourquoi, ces conditions contractuelles générales étant adaptées aux dispositions applicables à un secteur particulier, nous recommandons à nos clients de consulter la version en vigueur lors de la réservation et qui est publiée sur notre site [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch) ou qui est, sur demande, remise en version papier par l'agence de voyages); (ii) Il n'y a pas d'augmentation de prix suite à une hausse du prix du carburant inférieure à 10%. En cas d'augmentation du prix du carburant de 10%, le prix de la croisière de la catégorie la plus basse, présentée dans le catalogue, est augmenté de 3% (d'éventuels vols, transferts, taxes portuaires et abonnements, etc. sont exclus). Cette mesure est applicable de la même manière pour tous les passagers dans toutes les catégories et à toutes les dates de départ de la croisière concernée. Les prix indiqués dans les grilles tarifaires de la présente brochure se réfèrent aux dates précisées en fin des Conditions Générales; (iii) par la totalité de la majoration des droits et redevances. Dans la mesure où le système communautaire d'échange des quotas d'émission de gaz à effet de serre est concerné (ETS – «impôt sur le dioxyde de carbone») aux termes du décret législatif italien n° 257/2010, l'impôt payé par le passager pour chaque vol charter, facturé par la compagnie aérienne, correspond à la multiplication des tonnes de kérosène consommées par l'avion pour chaque siège/rotation, [A], et la «valeur marchande» de la pollution du mois précédant telle que communiquée par la compagnie aérienne, n-1, [B], multipliée par le coefficient 3.15, [C]. Le prix du marché de l'ETS est publié sur le site web <https://markets.businessinsider.com/commodities/co2-european-emission-allowances>.



4.4 Les prix s'entendent par personne. Dans le cas où un passager occupe seul la cabine, en raison d'un renoncement ou d'une annulation de la part d'autres occupants de cabine, un supplément pour une cabine simple est à payer.

## 5. MODIFICATIONS

5.1 Si, avant le départ, l'organisateur est contraint de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, y compris le prix de la croisière, il communiquera l'information sans délai. Un changement du prix de plus de 10% est considéré comme une modification significative ou comme une modification influençant les éléments fondamentaux nécessaires pour pouvoir pleinement apprécier une croisière. À titre d'exemple, les changements suivants ne font pas partie des modifications significatives: (i) le changement d'une compagnie aérienne, des horaires ou des itinéraires de vol, tant que les dates de départ et de retour restent inchangées et que le passager peut embarquer et débarquer aux horaires prévus pour la croisière; (ii) l'échange du navire aux termes de l'art. 5.4; (iii) un changement de l'itinéraire de la croisière aux termes de l'art. 5.5; (iv) l'attribution d'une autre cabine aux termes de l'art. 13; (v) un changement de l'arrangement hôtelier tant qu'il s'agit d'un hôtel de la même catégorie; (vi) un changement dans le programme des spectacles et autres manifestations de divertissement.

5.2 Le passager recevant une information concernant le changement d'un élément essentiel ou d'un changement du prix de plus de 10% est en droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires ou d'accepter le changement, qui devient alors une partie intégrante du contrat, en précisant les modifications et leur éventuelle influence sur le prix. Le passager doit communiquer sa décision par écrit à l'organisateur, dans les 2 jours ouvrables suivant l'information concernant la modification (le cas échéant par l'intermédiaire de l'agence de voyages); sinon, la modification sera considérée comme acceptée par le passager.

5.3 Si, après le départ, l'organisateur ne peut pas fournir une partie essentielle des services prévus par le contrat, pour une raison quelconque et indépendante du passager, il proposera des solutions alternatives, compatibles avec les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix à la charge du passager. Si les prestations fournies ont une valeur sensiblement inférieure aux prestations initialement prévues, il remboursera au passager la différence de prix. S'il est impossible de proposer une solution alternative, ou si le passager refuse la solution proposée par l'organisateur pour des motifs sérieux, justifiés et fondés, l'organisateur mettra à disposition du passager, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalant à celui prévu initialement, afin de revenir au point de départ ou vers un autre lieu convenu, si une telle solution est convenable. L'organisateur indemnisera le passager pour la valeur des prestations non fournies.

5.4 Il est confirmé par la présente que l'organisateur a le droit de remplacer le navire prévu par un autre navire présentant les mêmes caractéristiques s'il peut prouver que, pour des raisons techniques, cela est nécessaire pour l'exploitation ou la sécurité du navire.

5.5 L'organisateur et, pour son compte, le commandant du navire, ont le droit de modifier l'itinéraire de la croisière pour cause de force majeure ou pour des raisons ayant trait à la sécurité du navire et des passagers.

## 6. ANNULATION PAR LE PASSAGER

6.1 Pour des changements tarifaires de réservation (maximum 60 jours avant le départ) du Tarif Basic ou All Inclusive/Deluxe au Tarif promotionnel ou Last Minute, ou bien du Tarif All Inclusive/Deluxe au Tarif Basic, des frais administratifs de CHF 300 par personne pour la première et deuxième personne en cabine seront dus. Sont strictement exclus les changements de tarifs pour les croisières Tour du Monde (y compris segments) ainsi que tous les voyages à bord du Costa Luminosa entre le 22.11.2021 et le 17.4.2022.

6.2 Le passager ne peut résilier le contrat sans frais uniquement s'il a été notifié d'une modification significative du contrat au sens de l'art. 5.1. Si le passager fait usage de son droit d'annulation, il peut bénéficier d'un autre voyage à forfait ou se faire rembourser l'acompte déjà versé au moment de la résiliation. Le voyage à forfait choisi par le passager doit avoir une valeur équivalente ou supérieure à celui réservé à l'origine. Si l'organisateur n'est pas en mesure de proposer un voyage à forfait d'une valeur équivalente ou supérieure, le passager peut être remboursé de la différence.

6.3 Le passager qui annule le contrat pour des raisons différentes de celles citées à l'art. 6.2 sera débité d'un montant équivalant à un pourcentage du voyage à forfait, selon le barème du tableau ci-après:

Tarif All Inclusive, Tarif Deluxe (Paxtype ALLINCL)			Tarif Basic (Paxtype BASIC) Tarif Promotion (Flash) (Paxtype PROMO) Tarif Last Minute (Paxtype PIND)		
Nb. de jours jusqu'au départ	Annulation	Acompte	Nb. de jours jusqu'au départ	Annulation	Acompte
jusqu'à 60	20%	20%	jusqu'à 60	35%	35%
jusqu'à 30	30%		jusqu'à 30	45%	
jusqu'à 22	40%		jusqu'à 22	60%	
jusqu'à 15	60%		jusqu'à 15	75%	
jusqu'à 5	80%		jusqu'à 5	100%	
4 ou moins	100%		4 ou moins	100%	

Tours du monde (et ses sections) à partir de 2022 et Costa Luminosa - tous les départs entre le 22 novembre 2021 et le 17 avril 2022		
Nb. de jours jusqu'au départ	Annulation	Acompte
270 ou plus	15%	25%
269 - 90	25%	
89 - 30	50%	
29 - 10	75%	
9 - 0	100%	100%

Pour l'annulation d'un voyageur au sein d'une cabine (annulation partielle de la réservation), Costa retient forfaitairement 80% sur le prix initial (peu importe le tarif choisi). Costa est autorisée à modifier le choix de la cabine quand l'annulation partielle concerne une cabine réservée initialement pour 3 ou 4 passagers. Il n'est pas possible d'annuler la prestation vol/bus (forfait acheminement, soit les titres de transports acquis avec la réservation de la croisière). Pour les forfaits arrivée / départ des vols annoncés dans le catalogue, les mêmes frais d'annulation s'appliquent que pour les tarifs de croisière réservés dans chaque cas. Les forfaits d'annulation mentionnés ci-avant ne concernent pas les forfaits acheminement en tarif Flex (tarif au journalier, non publié dans le catalogue), pour lesquels le montant dû s'élève à 100% en cas d'annulation.

6.4 Un acompte de 100% est requis pour les FlexFlights après la signature du contrat.

6.5 Si l'annulation est couverte par une police d'assurance, l'organisateur doit en être informé en même temps que l'assureur. Une éventuelle différence entre le montant dû par le passager selon l'art. 6.2, et le montant pris en charge par l'assureur sera facturée au passager.

6.6 En cas de refus d'utiliser le transport aérien acheté avec la croisière, les pénalités contractuelles et autres clauses des conditions générales de la compagnie aérienne et/ou du contrat de transport s'appliquent.

## 7. REMPLACEMENT

7.1 Un passager ne pouvant pas utiliser le voyage à forfait peut être remplacé par une autre personne conformément aux conditions suivantes: a) L'organisateur doit être informé par écrit au moins 4 jours ouvrables avant le départ prévu du premier moyen de transport (bus, avion ou bateau, etc.), en fournissant en même temps toutes les données personnelles nécessaires et celles qui le remplacent Personne à communiquer; b) il ne doit y avoir aucun points non résolue concernant le passeport, le visa, le certificat de santé, l'hébergement à l'hôtel, le service de transport et tous autres points qui pourraient empêcher le/la nouvel(le) invité(e) de participer à la croisière c) le/la nouvel(le) invité(e) se doit de payer à l'organisateur la somme dûe, mentionnée dans le point 7.2 ainsi que tous les autres coûts possibles pouvant survenir dans le cadre d'un changement de nom.

7.2 Dans de tels cas, le passager doit de toute manière payer un forfait de 40 CHF (frais de gestion pour changement du nom, de la date de départ ou de l'hébergement etc.). Le passager sera débiteur solidaire avec le passager de remplacement pour l'acquittement du montant restant, conformément à l'art. 7.1 lit c).

7.3 Le billet de transport ne peut être transféré que si le remplacement est mentionné dans le contrat, conformément aux paragraphes ci-dessus.

7.4 Le droit de se faire remplacer par une autre personne, conformément aux paragraphes ci-dessus, est soumis aux exclusions et restrictions prévues dans les dispositions obligatoirement applicables, en particulier concernant la sécurité, pour les différentes prestations faisant partie du voyage à forfait.

7.5 Le remplacement pour des raisons autres que l'empêchement du passager à faire le voyage ou un remplacement communiqué à l'organisateur, passée la limite de temps selon l'art. 7.1, doit être traité comme une annulation par le passager, suivi d'une nouvelle réservation pour la personne remplaçante et avec obligation pour le passager cédant sa place de payer les montants conformément à l'art. 6.2, ainsi que l'obligation pour la personne remplaçante de payer la totalité du montant dû.

## 8. ANNULATION PAR LA SOCIÉTÉ

8.1 Si l'organisateur pour une quelconque raison, hormis le cas imputable au passager, notifie l'annulation du voyage à forfait, objet du présent contrat, avant le départ, il propose un voyage à forfait de remplacement au passager ou l'indemnise conformément aux dispositions du paragraphe ci-dessous. Le passager est en droit d'utiliser le voyage à forfait ou d'être indemnisé conformément à la procédure prévue dans les paragraphes ci-dessous. Le voyage à forfait proposé en remplacement par l'organisateur doit présenter une valeur équivalente ou supérieure au voyage annulé. Si l'organisateur est dans l'impossibilité d'offrir un voyage à forfait de remplacement d'une valeur équivalente ou supérieure, le passager est en droit d'être indemnisé pour la différence.

8.2 Si l'organisateur annule le voyage à forfait selon l'art. 11 conformément à la loi fédérale sur les voyages à forfait, l'art. 10 de cette loi s'applique. Le passager ne peut néanmoins pas faire valoir une demande en dommage-intérêts, en cas de force majeure, d'événements fortuits ou de non-atteinte du nombre minimal nécessaire de passagers et de manque d'acceptation par les passagers du voyage à forfait de remplacement proposé par l'organisateur. Le montant maximum restitué au passager ne dépasse en aucun cas le double du montant indiqué à l'art. 6.3.

8.3 Dans les cas de force majeure, énumérés ci-dessus, d'événements fortuits, de non-atteinte du nombre de passagers nécessaires (à moins qu'il soit communiqué par l'organisateur dans le délai convenu dans le contrat de voyage à forfait) et du refus par les passagers du voyage à forfait du remplacement proposé, le passager est en droit de se faire rembourser le prix effectivement payé dans les 7 jours ouvrables suite à l'annulation.

8.4 Lorsque le Passager se rend responsable de l'un ou plusieurs des comportements indiqués ci-dessous, l'Organisateur et le Commandant du navire auront le droit de refuser une nouvelle réservation sur les navires de toutes les compagnies du Groupe Carnival pendant une période déterminée.

8.5 Le refus de toute nouvelle réservation ainsi que l'annulation des réservations déjà effectuées, pourront être notifiés à la seule discrétion de l'Organisateur si, lors de la dernière croisière, le Passager:

a) a violé les règles de conduite contenues dans les articles 9 et 10;

b) a intenté des actions qui pourraient causer des dommages et/ou préjudices aux autres passagers ou membres de l'équipage du navire ainsi qu'aux biens appartenant à l'Organisateur et/ou à des tiers;

c) n'a pas payé le solde du prix de la croisière et/ou les dépenses figurant sur son compte à bord et/ou d'autres achats, et plus généralement pour tous les débits monétaires qu'il pourrait avoir vis-à-vis de l'Organisateur ou de l'une des compagnies du Groupe Carnival, ou encore de toutes les sommes dues à l'Organisateur qu'il n'aura pas réglé spontanément afin de respecter ses obligations.

## 9. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

9.1 Costa, les agences de voyage responsables et les consulats responsables informent les clients des dispositions relatives aux passeports, aux visas et aux réglementations sanitaires avant la conclusion du contrat et de tout changement avant le début du voyage. On suppose qu'il n'y a pas de particularités en la personne du voyageur et éventuellement de ses compagnons de voyage (par exemple, double nationalité, apatridie, pré-entrées dans le passeport, carte d'identité de réfugié, etc.).

9.2 Le passager doit en outre se comporter de telle manière qu'il ne dérange pas et ne porte pas atteinte à la sécurité, la tranquillité et le plaisir des autres passagers de la croisière. De ce fait, il respectera les règles de prudence et de diligence, et toutes les dispositions imposées par l'organisateur, ainsi que les règlements et les dispositions administratives ou législatives relatives au voyage à forfait.

9.3 Il est interdit au passager de monter à bord avec des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses, sans le consentement préalable par écrit de l'organisateur. Sont également interdits à bord et à l'usage, les appareils électriques de toute nature, notamment (liste non exhaustive) les fers à repasser, bouilloires électriques, plaques électriques, sèche-cheveux, fours etc.

9.4 Le passager répond de tous les dommages subis par l'organisateur suite au non-respect des obligations susmentionnées. En particulier, le passager répond de tout dommage occasionné au navire, à ses installations et équipements, des dommages causés à d'autres passagers ou à des tiers, ainsi que de la totalité des amendes, redevances et frais, occasionnés par le passager et imposés à l'organisateur par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres des pays visités pendant la croisière.

9.5 Le passager est tenu de fournir à l'organisateur tous documents, informations et faits essentiels en sa possession qui sont utiles à l'exercice du droit de subrogation de l'organisateur (basé sur le dernier paragraphe de l'art. 13 des présentes conditions générales de vente) vis-à-vis de tiers responsables des dommages que le passager aurait subis. Le passager répond envers l'organisateur pour toute entrave au droit de subrogation.

9.6 Le passager est tenu de fournir à l'organisateur toutes les informations nécessaires pour que ce dernier puisse remplir ses obligations concernant la sécurité, en particulier celles conformes à la directive 98/41/CE et au décret ministériel italien du 13.10.1999. La collecte des informations (y compris les images) et le processus de traitement correspondant sont effectués en conformité avec le Règlement Européen Général sur la Protection des Données Personnelles 2016/679.

9.7 Le passager a l'obligation de participer aux activités (consignes données aux passagers) et exercices de sauvetage effectués à bord par l'organisateur.

## 10. POUVOIRS DU COMMANDANT

10.1 Le commandant du navire est autorisé à manœuvrer dans et en direction du port, sans s'adjoindre un pilote pour le remorquage. Il a le droit de prêter assistance dans toute situation à d'autres navires, de dévier de l'itinéraire prévu, de faire escale n'importe où (indépendamment de l'itinéraire du navire), et de transférer des passagers avec leurs bagages sur un autre navire pour continuer le voyage.

10.2 Concernant la sécurité du navire et de la navigation, le passager est soumis à l'autorité disciplinaire du commandant du navire. Il doit notamment suivre toutes les consignes et instructions arrêtées à bord, y compris les consignes et les exercices de sauvetage mentionnés à l'art. 9.7. Si le passager, selon la décision du commandant, est dans un état le rendant inapte à poursuivre le voyage ou si son état constitue un danger pour la santé ou la sécurité du navire, de l'équipage ou des autres passagers ou si son comportement est tel qu'il porte atteinte au plaisir des autres passagers de la croisière, le commandant a le droit, en fonction de la situation, a) de refuser l'embarquement du passager, b) de débarquer le passager lors d'une escale, c) d'interdire au passager de débarquer lors d'une escale, d) d'interdire au passager de pénétrer dans certains secteurs du navire ou de participer à certaines activités. Indépendamment, des mesures similaires peuvent être prises par une compagnie aérienne ou d'un autre prestataire de service, dans le cadre des compétences que leur confère la loi ou un contrat. Pour ce passager, l'organisateur refuse sa responsabilité.

10.3 L'organisateur et le commandant du navire sont autorisés à imposer toutes les consignes et directives exigées par des gouvernements ou autorités d'un État, de personnes qui agissent ou déclarent agir de cette manière pour ou avec le consentement de ces gouvernements ou autorités, ainsi que de toutes les autres personnes, qui, compte tenu de l'assurance du navire, en particulier pour les risques en cas de guerre, sont autorisées à imposer de telles conditions et directives. Toutes les actions ou omissions mises en œuvre par l'organisateur ou le commandant au moyen ou par suite de l'application de telles consignes ou directives ne sont pas considérées comme un non-respect du contrat. Le débarquement des passagers et des bagages ordonnés par de telles consignes ou directives libère l'organisateur de toute responsabilité de continuer le voyage et le rapatriement des passagers avec des moyens de transport équivalents pour le retour. L'organisateur porte assistance au passager, si nécessaire, dans l'organisation de son rapatriement.

## 11. SÉCURITÉ ET DROITS DE RÉTENTION

L'organisateur a le droit de saisir et de retenir les bagages du passager, ou d'autres objets de valeur lui appartenant, pour couvrir les dettes du passager pour des marchandises achetées ou des prestations de services consommées à bord.

## 12. LOGEMENT À BORD OU DANS DES HÔTELS

12.1 L'organisateur est autorisé à attribuer au passager une cabine différente de celle prévue, pour autant qu'elle fasse partie de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure.

12.2 Dans la mesure où un hébergement à l'hôtel est prévu pendant le voyage à forfait et en l'absence d'une classification des hôtels, l'hébergement à l'hôtel est pratiqué selon les critères d'une équivalence adaptée à la classification en vigueur en Italie.

## 13. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

13.1 L'organisateur est responsable des dommages causés au passager par la non-exécution totale ou partielle des prestations contractuelles, indépendamment du fait que les prestations soient fournies par l'organisateur personnellement ou par des tiers prestataires de services. L'organisateur n'est pas responsable lorsque les dommages sont causés par une erreur de la part du passager (y compris par les propres initiatives du passager pendant la prestation de services touristiques) ou par une erreur causée par un tiers n'ayant rien à voir avec les services prévus dans le contrat, des dommages suite à des événements accidentels, des cas de force majeure ou des circonstances que l'organisateur n'a pas pu prévoir ou maîtriser, malgré toute la diligence requise.

13.2 Tous les cas d'exonération de responsabilité ou de limitation de responsabilité, les objections et exceptions pouvant être invoqués par l'organisateur selon le présent contrat concernent toutes les personnes qui sont des collaborateurs, supérieurs, auxiliaires, agents, sous-traitants ou collaborateurs de tout genre ou considérés comme tels, ainsi que les assureurs de l'organisateur.

13.3 L'organisateur n'est pas responsable envers le passager pour le non-respect des obligations des agences de voyages ou d'intermédiaires qui participent à la conclusion du contrat lorsque ces obligations tombent dans leur domaine de responsabilité.

13.4 Dans la mesure où l'organisateur a indemnisé le passager, l'organisateur reprend les droits du passager indemnisé face à des tiers ou de tiers considérés comme responsables.

## 14. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

14.1 Le dédommagement dû par l'organisateur ne peut en aucun cas être supérieur au montant de l'indemnité et des limitations d'un tel dédommagement conformément au règlement (CE) n° 392/2009 et aux dispositions nationales et internationales en vigueur, concernant la prestation de services dont l'absence de fourniture, le cas échéant, a pu causer le dommage.

14.2 Lorsque l'organisateur est également le constructeur et/ou le propriétaire et/ou l'opérateur et/ou la compagnie charter du navire utilisé pour la croisière, les dispositions concernant la limitation de responsabilité selon l'art. 275 et la loi italienne sur la navigation continuent à être applicables ou, dans la mesure où elles sont applicables, les dispositions du règlement (CE) n° 392/2009 et du Protocole de Londres du 19.11.1976 et les modifications ultérieures.

## 15. EXCURSIONS À TERRE

15.1 Les excursions à terre sont régies par les conditions générales du contrat de l'organisateur sur place qui fournit les prestations. Les dispositions nationales sont applicables.

15.2 Les tarifs sont donnés à titre indicatif et sont sujets à des modifications. Les horaires et les itinéraires des excursions sont sujets à des modifications suite à des circonstances externes (conditions météorologiques, grèves, retards de transport) ou suite à des besoins opérationnels du prestataire.

15.3 En cas d'annulation d'une excursion à terre suite à des problèmes techniques ou par suite d'un cas de force majeure ou de non-atteinte du nombre minimal nécessaire de participants, l'organisateur n'indemnise les passagers qu'avec l'argent mis à disposition par l'organisateur sur place.

15.4 Mis à part les accords particuliers, les excursions à terre sont effectuées avec des véhicules ne disposant pas d'équipements spéciaux pour les personnes handicapées physiques. À la demande d'un client, l'organisateur peut néanmoins faire des propositions pour des excursions appropriées. Les excursions à terre également appropriées pour des personnes avec un handicap physique léger sont munies d'un symbole correspondant. Avant d'acheter un produit, l'organisateur recommande donc aux clients de se renseigner au mieux sur le site Internet, dans la brochure ou en contactant le numéro gratuit afin de savoir si les excursions terrestres envisagées sont adaptées pour des personnes handicapées physiques.

15.5 Pour certains types d'excursions à terre, des dispositions, des exigences ou des consignes peuvent être applicables par suite à des caractéristiques de l'excursion, par exemple l'utilisation d'un véhicule conduit par le passager.

## 16. TRANSPORT AÉRIEN

16.1 Lors de l'émission du billet d'avion par la compagnie aérienne ou d'un autre billet d'avion au nom du passager et lors de la réception de celui-ci par le passager, la compagnie aérienne émettrice du billet établira un contrat de voyage aérien directement avec le passager.

16.2 L'organisateur n'assume aucun statut ni rôle en tant que transporteur peu importe le type de transport aérien, dès lors que ce statut est assumé uniquement par la compagnie aérienne en question (et/ou son successeur légal), avec tous les risques et responsabilités qui, par conséquent ne peuvent, d'aucune manière, être transférés à l'organisateur, ni indirectement ni par un tiers. Les droits du passager résultant du contrat de voyage aérien et des dispositions applicables pour ce dernier (Convention de Montréal du 28.05.1999, règlement (CE) n° 889/2002, dispositions nationales), tout comme les prétentions en dommages-intérêts en cas de décès ou de dommages aux personnes, doivent être invoqués par le passager auprès du transporteur aérien. Les obligations prévues dans le règlement (CE) n° 785/2004 sont du domaine de la responsabilité exclusive du transporteur aérien.

16.3 Lorsque le billet d'avion valide n'est pas inclus dans le dossier transmis par l'organisateur au passager, ce dernier doit le demander directement à la compagnie aérienne qui confirmera l'existence du billet, sa conservation dans ses bureaux pour des raisons logistiques, et sa concordance avec les dispositions en vigueur. De plus, la compagnie aérienne garantit sa disponibilité immédiate et sans conditions, ni frais, à l'attention du passager, ce que l'organisateur lui a déjà garanti.

16.4 Les obligations prévues par le règlement (CE) n° 261/2004 sont du domaine de la responsabilité exclusive du transporteur aérien, qui agira comme défini dans ce règlement. L'organisateur n'assume aucune responsabilité dans ce domaine, ni en sa qualité d'organisateur, ni dans une autre qualité. Par conséquent, les passagers doivent faire valoir toute prétention éventuelle résultant du règlement (CE) n° 261/2004 susmentionné, directement auprès de la compagnie aérienne correspondante. Lors de l'exercice des droits résultants du règlement (CE) n° 261/2004 à l'encontre de la compagnie aérienne, les passagers doivent, autant que possible, remplir certains critères pour sauvegarder la possibilité d'utiliser le voyage à forfait dans son ensemble et ne pas porter atteinte aux droits et possibilités de l'organisateur, qui sont basés sur le présent contrat et les dispositions en vigueur à son égard.

16.5 Dans le dossier de voyage envoyé au passager, l'organisateur envoie une note afin de rendre plus accessibles les détails concernant les vols et pour les lui communiquer. Cette note au sujet des vols et/ou les avertissements ou informations concernant le transport aérien et les dispositions légales ou contractuelles pour le présent contrat, contenues dans le dossier transmis au voyageur, n'est donnée au passager qu'à titre informatif. Les informations de la compagnie aérienne, numéros de vols, horaires seront connus au plus tard 3 mois avant le départ. Si la réservation est prise moins de 3 mois avant le départ, toutes les informations mentionnées ci-avant seront mises à disposition sous 3 jours ouvrés.

16.6 L'utilisation de matériel imprimé, avec des marques, des logos et tous les autres éléments contenus dans le dossier selon l'art. 16.5 et faisant référence à l'organisateur, ne répond qu'à des exigences typographiques et ne doit pas être considérée comme modification et/ou comme correction, même pas comme correction tacite et/ou partielle des autres dispositions du présent article.

16.7 Les conditions générales de vente de la compagnie aérienne et/ou du contrat de transport régissent les dispositions relatives à l'annulation du passager et/ou son incapacité d'utiliser le vol.

## 17. SERVICES MÉDICAUX À BORD

17.1 Le médecin du navire soigne les passagers en tant que professionnel indépendant et non pas en tant que collaborateur de l'organisateur. Par conséquent, la sollicitation du médecin du navire est volontaire, le passager lui paie les honoraires et les frais correspondants directement.

17.2 La décision du médecin du navire concernant l'aptitude du passager d'embarquer et/ou de continuer la croisière prévaut; aucune opposition à l'encontre d'une telle décision ne peut être formulée.

## 18. GARDE DES OBJETS DE VALEUR

Sur le navire, le passager dispose d'un casier sécurisé (Safe). L'organisateur décline toute responsabilité pour de l'argent liquide, des documents, titres, bijoux et objets de valeur qui ne seraient pas placés dans ce casier. Le passager qui transporte dans ses bagages des objets de valeur le fait à ses risques et périls.

## 19. OBLIGATION D'ASSISTANCE

L'obligation de l'organisateur d'assister le passager est limitée à l'exécution diligente des prestations prévues par le présent contrat et les obligations lui incombant selon la loi.

## 20. RECLAMATIONS

Pour éviter la non-prise en compte d'une prétention, les passagers doivent dénoncer par écrit à l'organisateur les éventuelles divergences concernant l'organisation ou le déroulement de la croisière au moment où la divergence apparaît ou si ce n'est pas possible, dans les 10 jours après le retour au lieu de départ. L'organisateur examinera sans délai et en toute bonne foi de telles réclamations.

## 21. ASSURANCE

Il est expressément recommandé de conclure à la réservation une police couvrant bien le voyage – notamment les frais d'annulation, l'assistance en cas d'accident ou de maladie, les vols bagages/objets personnels. Costa Croisières propose en coopération avec europ assistance deux assurance voyage (Multirisk Basic ou Multirisk Top) aux passagers de Suisse. Plus d'informations sur [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch).

## 22. FONDS DE GARANTIE

Concernant l'organisateur, la présidence du conseil des ministres italien a institué un fonds de garantie national. Selon l'art. 51 de la Loi italienne sur le tourisme, les passagers peuvent avoir recours à ce fonds en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur, ainsi que pour la protection des revendications suivantes: a) le remboursement du prix payé; b) le rapatriement depuis l'étranger. Le fonds doit garantir la mise à disposition immédiate de moyens financiers pour le cas où des touristes sont obligés de rentrer d'un pays hors UE suite à une urgence, attribuable à l'organisateur ou autres. Les méthodes pour la mise en place du fonds sont définies dans le règlement du président du conseil des ministres conformément à l'art. 51 n° 6 de la Loi italienne sur le tourisme. L'organisateur, tout comme les agences de voyages suisses, participe au fonds de garantie de la branche suisse du voyage qui garantit tous les montants que le passager a payés pour le voyage à forfait ainsi que pour les frais de rapatriement. Pour de plus amples informations, veuillez-vous adresser à votre agence de voyages ou consulter le site [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).



### 23. MENTIONS LEGALES SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONELLES

Costa Crociere S.p.A. (ci-après également «*Costa Crociere*»), en qualité de propriétaire du traitement des données, aux sens de l'art. 13 du Règlement Européen Général sur la Protection des Données Personnelles 679/2016 (ci-après le «*GDPR*»), fournit les informations suivantes concernant le traitement des données personnelles que Vous, en qualité d'intéressé, nous avez communiquées:

- a) pour l'achat d'un forfait touristique;
- b) dans le cadre des croisières (par exemple achats effectués);
- c) l'enregistrement sur le site web et / ou l'application de Costa Crociere ou la fourniture des modules présents sur le site web de Costa Crociere.

#### Finalités et fondement juridique du traitement.

Parmi les données que Vous nous avez communiquées, certaines données personnelles peuvent être définies comme «sensibles» par le Code et par le GDPR. Les données sensibles / particulières seront traitées en fonction des finalités indiquées à suivre et uniquement avec votre consentement.

**a) Finalité relative à la prestation contractuelle.** Vos données personnelles seront traitées conformément aux obligations découlant du contrat concernant l'achat du forfait touristique, afin de permettre à Costa Crociere d'exécuter de manière optimale la prestation, et notamment pour:

- (i) la conclusion, administration et exécution des relations contractuelles entre vous et Costa Crociere;
- (ii) répondre à vos attentes;
- (iii) la communication d'avis concernant le forfait touristique acheté (par exemple, modification des conditions du contrat, etc.);
- (iv) la réalisation des activités visant à rendre le voyage confortable et à garantir des standards élevés de loisirs à bord des navires (par exemple, fêtes, reportages photo et vidéo, jeux, etc.). En outre, en ce qui concerne les photos et reportages vidéo réalisés par les photographes présents sur nos navires qui collaborent pour rendre votre expérience de voyage inoubliable, nous vous communiquons que si vous souhaitez ne pas être impliqué dans les reportages / photos ou ne souhaitez pas que vos photos soient exposées sur les tableaux de la boutique Photoshop, vous pouvez vous rendre auprès des Photoshop qui prendront note de vos volontés à chaque fois. La suppression de la photo où vous êtes présent ne pourra être exécutée que sur votre demande préalable.

**b) Finalités légales, sanitaires et de sécurité.** Vos données personnelles seront également traitées pour:

- (i) exécuter les obligations légales, réglementaires, les normes nationales et communautaires et découlant des dispositions établies par les autorités dûment habilitées à le faire de par la loi;
- (ii) garantir, exercer et / ou défendre un droit de Costa Crociere auprès des autorités judiciaires;
- (iii) vous garantir l'assistance médicale nécessaire pendant la croisière.
- (iv) satisfaire aux exigences des organismes CLIA et USPHS.

**c) Finalités commerciales et statistiques.** Vos données personnelles seront également traitées à des fins connexes à ou pertinentes avec l'activité de Costa Crociere et pour l'élaboration sous forme anonyme de statistiques et études de marché.

**d) Autres finalités.** Dans la mesure où vous y consentez expressément, vos données personnelles seront traitées pour les finalités suivantes:

- (i) **Finalités de marketing** qui comprennent:
  - a. *Les activités promotionnelles* de Costa Crociere, des sociétés du Groupe Carnival Corporation & PLC (ci-après le «*Groupe*»), même à l'étranger, et / ou de partenaires commerciaux, effectuées de manière soit automatisée (par exemple courriel, SMS, applications pour messagerie instantanée, etc.) soit non automatisée (par exemple courrier postal, téléphone avec opérateur, etc.). Costa Crociere pourra notamment utiliser votre adresse de courrier électronique, fournie lors de l'achat du forfait touristique, pour vous transmettre des informations ou des communications promotionnelles liées aux services et aux produits analogues et proposés par Costa Crociere et par le Groupe, et / ou par des partenaires commerciaux même sans votre autorisation, dans la mesure où vous ne vous êtes pas opposé à cet usage. Les sociétés du Groupe Carnival sont: Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA and Costa), Holland America Line N.V., general partner of Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line and Seabourn), Princess Cruise Lines Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia and Cunard), SeaVacations Limited (CCL business in UK).

Les partenaires commerciaux appartiennent aux catégories marchandes suivantes:

- a) activités touristiques;
  - b) compagnies aériennes / services de transport;
  - c) agences de voyages;
  - d) assurances.
- b. *Activités de profilage* c'est-à-dire d'analyse de vos préférences de voyage et recherches de marché dans le but d'améliorer l'offre de services et les informations commerciales présentées par Costa Crociere, les rendant plus conformes à vos intérêts. Cette activité pourra avoir lieu également par le biais de la soumission de questionnaires de satisfaction et / ou utilisation de cookies de profilage utilisés lors de la navigation sur les sites Costa.
- (ii) **Finalité de fourniture de services complémentaires**, qui comprennent:
    - a. L'inscription sur les sites (par exemple MyCosta) et sur les plateformes numériques, afin de vous permettre d'accéder à et de bénéficier des services fournis contenus sur le portail et réservés aux utilisateurs inscrits, et vous garantir des vacances personnalisées (par exemple l'achat de packs bien-être, boissons, soins bien-être, photos et cadeaux signés Costa, fêtes, etc).

Le traitement pour des Finalités de Marketing (par conséquent pour des activités promotionnelles comme de profilage) ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement.

#### Nature de la fourniture des données et conséquences d'un éventuel refus.

La fourniture de vos données personnelles est facultative, cependant, en absence des données demandées pour les finalités indiquées aux points a) et b), la prestation demandée ou une partie de celle-ci ne pourra pas être exécutée et vous ne pourrez pas bénéficier des opportunités mentionnées ci-dessus. La fourniture des données facultatives permettra à Costa Crociere d'améliorer les services proposés afin de les rendre toujours plus adaptés aux intérêts personnels des passagers eux-mêmes. La fourniture des données personnelles sensibles / particulières est volontaire, cependant, en absence de ce consentement, Costa Crociere pourrait ne pas être en mesure de répondre à certaines obligations contractuelles et vous garantir l'assistance médicale nécessaire.



### Catégories de destinataires des données personnelles.

Vos données ne seront pas diffusées. Vos données pourront être communiquées exclusivement dans le cadre des finalités indiquées ci-dessus, aux catégories de destinataires suivantes:

- le personnel interne de Costa Crociere, en qualité d'exécuteur et / ou responsable du traitement des données;
- les sociétés appartenant à ce même Groupe de sociétés de Costa Crociere, même situées à l'étranger;
- aux fournisseurs et / ou concessionnaires de Costa Crociere qui exécutent à bord des navires ou à terre les services nécessaires au bon déroulement de la croisière (par exemple Agents de port, loisirs, etc.);
- les personnes, sociétés, organismes ou bureaux professionnels apportant des services ou des activités d'assistance et conseil en faveur de Costa Crociere (par exemple, conseillers commerciaux, médecins, avocats, conseillers fiscaux, commissaires aux comptes, conseils dans le cadre d'opérations d'audit, etc.);
- les personnes, sociétés ou agences apportant des services de marketing et analyse ou activités de conseil en faveur de Costa Crociere;
- les organismes dont la faculté à accéder à vos données est reconnue par des dispositions légales et réglementaires dérivées ou par des dispositions légales délivrées par des autorités habilitées à le faire, dont les autorités portuaires des lieux de débarquement.

La liste des sociétés ou organismes auxquels les données sont communiquées est disponible auprès de la société aux adresses suivantes: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, no. 48, 16121 Gênes, Italie, à l'attention du Responsable de la Protection des Données Personnelles.

### Transfert des données personnelles hors de l'Union européenne.

Vos données personnelles peuvent être transférées à des sociétés tierces dans des pays n'appartenant à l'Union européenne, toujours pour les finalités indiquées ci-dessus. En cas de transfert des données dans des pays hors de l'Union européenne, ces pays garantiront un niveau de protection adéquat sur la base d'une décision spécifique de la Commission européenne ou bien le destinataire aura l'obligation contractuelle de protéger les données avec un niveau adéquat et comparable à la protection prévue par le GDPR.

### Conservation des données personnelles.

Les données personnelles seront conservées pendant une période n'excédant pas le laps de temps nécessaire pour l'accomplissement des finalités pour lesquelles ces mêmes données ont été recueillies puis traitées. Les données personnelles seront conservées pendant toute la durée du contrat auquel vous avez souscrit et également sur une période plus longue:

- (i) conformément aux termes établis par la législation en vigueur;
- (ii) conformément aux termes établis par la réglementation même dérivée qui imposent la conservation des données (par exemple déclarations fiscales);
- (iii) dans la limite de la période nécessaire pour protéger les droits du propriétaire des données en cas d'éventuels litiges liés à l'exécution de la prestation.

Les photos / images et reportages audio / vidéo recueillis lors de manifestations à bord seront conservés pendant une période se limitant à la durée de la croisière puis supprimés. Les données personnelles recueillies et traitées à des fins de profilage seront conservées pendant une période maximale de dix (10) ans au terme de laquelle elles seront effacées automatiquement ou rendues anonymes de manière permanente.

### Propriétaire et Responsables du traitement.

Le propriétaire du traitement est Costa Crociere S.p.A dont le siège est en Italie, à Gênes, Piazza Piccapietra 48.

### Responsable de la Protection des Données.

Le Responsable de la Protection des Données peut être contacté aux adresses suivantes: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Gênes, Italie.

### Droits de l'intéressé.

À tout moment et aux sens des art. 15 à 22 du GDPR, vous avez le droit, même en ce qui concerne l'activité de profilage, de:

- a) accéder à vos données personnelles;
- b) demander la modification de vos données personnelles;
- c) révoquer à tout moment le consentement pour l'utilisation et la diffusion de vos données personnelles;
- d) demander la suppression de vos données personnelles;
- e) recevoir dans un format structuré, à usage courant et lisible à partir d'un dispositif automatique, les données personnelles qui vous concernent, mais également de transmettre vos données personnelles à un autre propriétaire du traitement;
- f) vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant, même pour des finalités de marketing ou profilage;
- g) limiter le traitement de vos données personnelles;
- h) faire réclamation auprès d'une autorité de contrôle;
- i) recevoir une communication en cas de violation de vos données personnelles;
- j) demander des renseignements dans le cadre de:
  - (i) les finalités du traitement;
  - (ii) les catégories de données personnelles;
  - (iii) les destinataires ou les catégories de destinataires à qui les données personnelles ont été ou seront communiquées, et notamment si les données sont transmises à des destinataires de pays tiers ou des organisations internationales et l'existence de garanties adéquates;
  - (iv) la période de conservation des données personnelles;
  - (v) si les données n'ont pas été recueillies auprès de l'intéressé, toutes les informations disponibles sur leur origine.

Vous pourrez à tout moment vous opposer à l'envoi des communications liées aux activités de marketing et de profilage en cliquant sur «désinscription» en pied de page du courrier électronique reçu ou bien en en faisant la demande expresse aux adresses notées ci-dessous. Vous pouvez exercer ces droits et/ou obtenir de plus amples renseignements sur le traitement des données personnelles en envoyant un message par courriel à [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou à Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Gênes, Italie, à l'attention du Responsable de la Protection des Données Personnelles.

Informations sur le traitement des données personnelles: Le réseau de distribution suisse répond à toutes les exigences de la loi suisse sur la protection des données. Consultez la «Politique de confidentialité» sur [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch), à partir de laquelle votre partenaire de distribution se fera un plaisir de vous fournir une version imprimée, si nécessaire.



**NOTA BENE**

Voici la base des divers calculs de ces CG:

- carburant navire: EUR 271,28 (moyenne par tonne Platts HFO Gênes, en novembre 2019)

Taux de change appliqué: 1 EURO = 1,1169 USD

- carburant vols charters: JAF (Jet Fuel Aviation) USD 550 par tonne

- carburant vols de ligne: sur la base des taxes "YQ" ou "YR", selon GDS du 01.11.2019

Taux de change appliqué: 1 EURO = 1,10 USD

Veillez noter que les prix indiqués sont susceptibles d'évoluer au cours du temps. Nous vous prions de consulter votre agence de voyages ou le site Internet de Costa [www.costacroisieres.ch](http://www.costacroisieres.ch) pour trouver le meilleur prix. Sous réserve de modification, erreur ou faute d'impression.