



### **PENALITÀ PER CANCELLAZIONI**

In deroga a quanto previsto all'articolo 7. delle Condizioni Generali di Contratto di Pacchetto Turistico di Costa Crociere, solo ed esclusivamente nel caso in cui i pacchetti Turistici di Costa Crociere vengano acquistati attraverso la mediazione di Ignas Tour S.p.a., valgono le seguenti penali di recesso:

<b>da</b>	<b>a</b>	<b>percentuale</b>
conferma	90 gg	20%
89 gg	60 gg	30%
59 gg	45 gg	50%
44 gg	30 gg	60%
29 gg	15 gg	80%
14 gg	06 gg	90%
05 gg	partenza	100%

L'importo della penale viene calcolato applicando le percentuali sopra riportate ad ogni singola cabina cancellata. Ai fini del calcolo delle penali le cabine cancellate sono valorizzate su base occupazione doppia.

In caso di cancellazione di un letto basso all'interno di una cabina doppia le penali vengono applicate sul singolo passeggero e sono pari al valore più alto tra la penale ed il supplemento singola. Ogni modifica dell'occupazione delle cabine confermate è soggetta ad accettazione da parte di Costa Crociere. Lo schema sopra riportato si riferisce alle cancellazioni della sola crociera e dei pacchetti comprendenti voli charter gestiti interamente da Costa Crociere. I costi relativi alla cancellazione di voli di linea o di altri servizi (transfer privati, hotel etc) saranno addebitati interamente e indipendentemente dal momento in cui avviene l'annullamento.

**Per il resto, rimangono invariate le Condizioni Generali di Contratto di Pacchetto Turistico di Costa Crociere.**



# Condizioni generali di contratto per prenotazioni dal 20/09/25

ti ricorda che le condizioni generali di contratto sono adeguate di volta in volta in base all'evoluzione della normativa in materia e si raccomanda ai Signori Ospiti di prendere visione della versione delle condizioni generali di contratto applicabile al momento di prenotazioni pubblicate sul sito [www.costacrociere.it](http://www.costacrociere.it) o presso l'Agenzia di Viaggi.

## 1. Disciplina applicabile

1.1 L'Organizzatore è Costa Crociere S.p.A. con sede a Genova, Piazza Piccapietra 48, 16121 ("Costa Crociere").

1.2. Il presente contratto di vendita di pacchetto turistico include lo svolgimento di una crociera e si intende regolato dalle presenti condizioni generali ("Condizioni Generali") e dalle eventuali ulteriori condizioni contenute in ogni altra documentazione fornita dall'Organizzatore al Passeggero.

1.3 Detto contratto è altresì disciplinato dalla legge italiana nel rispetto delle normative inderogabili applicabili in materia di tutela dei diritti dei consumatori (dal D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206), nonché dalla Direttiva (UE) 2015/2302 in materia di pacchetti turistici e dal Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (D.Lgs. n. 62 del 21 maggio 2018, di seguito "Codice del Turismo") nonché, in quanto applicabili, dalle normative nazionali e internazionali relative alle singole prestazioni che compongono il pacchetto turistico.

1.4 Le singole clausole delle presenti Condizioni Generali dovranno considerarsi indipendenti l'una dall'altra; l'invalidità totale o parziale di una singola clausola o paragrafo non comporterà l'invalidità di alcuna altra clausola o paragrafo delle presenti Condizioni Generali di contratto.

## 2. Conclusione del contratto

2.1 La domanda di prenotazione dovrà essere compilata in ogni sua parte.

2.2 I pacchetti turistici venduti in via telematica ("online") si intendono, a ogni effetto di legge, offerti in vendita in Italia e i relativi contratti conclusi in Italia.

2.3 L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità di posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma (trasmessa in via telematica) da parte dell'Organizzatore ed è sottoposta alla condizione sospensiva del pagamento dell'acconto di cui all'art. 3.1.

2.4 Le offerte promozionali o quelle che comunque prevedono condizioni di particolare favore, in deroga a quelle pubblicate sui cataloghi, sono soggette a limiti di tempo e di disponibilità, secondo criteri di volta in volta fissati e pubblicati dall'Organizzatore a sua discrezione.

2.5 L'Agenzia di Viaggi, in possesso di regolare licenza, agisce quale intermediario ai sensi dell'art. 33 comma 1 del Codice del Turismo e dovrà rilasciare al Passeggero – ai sensi

dell'articolo 36 del Codice del Turismo – copia delle Condizioni Generali.

2.6 In caso di unica prenotazione effettuata per più soggetti elencati nella prenotazione stessa, colui che effettua la prenotazione garantisce di essere stato incaricato dagli altri passeggeri (inclusi i minori e/o Passeggeri con mobilità ridotta e loro rappresentanti) ad acquistare il pacchetto turistico selezionato e comunque garantisce il rispetto di tutti gli obblighi contrattuali anche da parte degli altri soggetti indicati nella prenotazione che hanno accettato di essere vincolati da queste Condizioni. Inoltre, colui che effettua la prenotazione garantisce il consenso a trattare i dati personali e/o particolari degli altri compagni di viaggio.

#### 2.7 Minori:

Non saranno accettate prenotazioni da parte di minorenni. Fermo restando quanto previsto all'art. 2.6, per i Passeggeri minorenni le prenotazioni devono essere effettuate dagli esercenti la potestà genitoriale o da altri soggetti maggiorenni muniti dei necessari poteri e saranno accettate solo se il minore viaggerà accompagnato da almeno uno dei genitori o da altro soggetto maggiorenne che assuma ogni responsabilità al riguardo. Colui che accompagnerà i minori durante la crociera sarà responsabile, in ogni momento del viaggio, del loro benessere, sicurezza, condotta e comportamento. Costa non sarà responsabile per rimborsi o compensazioni in caso di mancato rispetto da parte dell'Ospite delle disposizioni sopra indicate.

In alcune destinazioni, i minori non accompagnati da entrambi i genitori o da un adulto terzo potrebbero essere tenuti a presentare, al momento dell'imbarco, un'autorizzazione ufficiale al viaggio firmata dal/i genitore/i non viaggiante/i con il minore. Tale autorizzazione deve essere convalidata dalle autorità competenti (ad esempio, questure, consolati o altri enti designati) in conformità con le normative vigenti nel paese di partenza o di destinazione.

È responsabilità dell'Ospite verificare e ottenere tutta la documentazione necessaria prima della partenza. La mancata presentazione dell'autorizzazione richiesta può comportare il rifiuto dell'imbarco senza diritto al rimborso. Costa non sarà ritenuta responsabile per eventuali conseguenze derivanti dall'assenza o invalidità di tale documentazione.

Gli Ospiti che viaggiano con minori si impegnano a sorvegliarli e monitorarli adeguatamente, ad essere responsabili in ogni momento della loro sicurezza e comportamento, e a prevenire che i minori si impegnino in giochi pericolosi o altri comportamenti rischiosi.

#### 2.8 Gravidanza:

Poiché le navi non sono attrezzate per l'assistenza alla gravidanza ed al parto non potranno essere accettate prenotazioni di passeggero che sono entrate nella ventiquattresima settimana di gravidanza stimata in qualsiasi momento durante la crociera. Tutte le donne in stato di gravidanza dovranno produrre all'imbarco un certificato medico, rilasciato da uno specialista ginecologo, attestante lo stato di buona salute proprio e del feto nonché l'idoneità a partecipare al viaggio, l'assenza di condizioni di maternità a rischio ed il periodo gestazionale. Costa Crociere non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi evento occorso durante o dopo il viaggio e derivante, o comunque connesso, allo stato di gravidanza. Costa non potrà accettare prenotazioni o imbarcare Ospiti che non rispettano i requisiti di cui al presente articolo 2.8.

#### 2.9 Neonati:

Non sono ammessi a bordo i bambini di età inferiore a sei mesi al momento dell'imbarco. Tuttavia, i bambini devono avere almeno 12 mesi di età al momento dell'imbarco per poter partecipare ai seguenti itinerari: viaggi transoceanici, crociere della durata di 14 giorni o più, Itinerari remoti e/o con più di 2 giorni consecutivi di navigazione in mare (sono esclusi i viaggi che navigano lungo le coste dove può essere disponibile un'adeguata assistenza medica pediatrica d'emergenza in un porto o tramite supporto esterno entro 1 giorno di navigazione). Per ogni crociera e itinerario, le condizioni sopra indicate possono variare.

#### 2.10 Persone con disabilità e/o mobilità ridotta e/o patologie:

Detto paragrafo si riferisce a chi versa in una condizione che limita la mobilità di una persona nell'utilizzo dei mezzi di trasporto, a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), e/o di una disabilità intellettuale o psicosociale, e/o di qualsiasi altra causa di disabilità, inclusa l'età. Questa condizione richiede un'attenzione adeguata,

che può includere la somministrazione di farmaci e l'adattamento dei servizi forniti da Costa per soddisfare le esigenze specifiche dell'individuo, garantendo un accesso equo ai servizi disponibili per tutti gli ospiti. Le navi dispongono di un numero limitato di cabine attrezzate per l'ospitalità di passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta e non tutte le aree/ attrezzature delle navi sono accessibili a soggetti con disabilità o a mobilità ridotta e/o specificamente attrezzate per l'ospitalità a tali soggetti.

Pertanto, le prenotazioni di soggetti con disabilità o a mobilità ridotta saranno accettate nei limiti di tale disponibilità e, se necessario, condizionate alla presenza di un accompagnatore in grado di assistere il soggetto con disabilità o a mobilità ridotta come previsto dal Regolamento (UE) n° 1177/2010, nonché alla preventiva valutazione da parte degli uffici competenti della documentazione medica richiesta in sede di prenotazione (come di seguito meglio specificato).

2.11 Dichiarazioni sullo stato di salute al momento dell'acquisto:

a) Con la prenotazione, l'Ospite dichiara che lui/lei e i propri compagni di viaggio siano fisicamente ed emotivamente idonei a viaggiare al momento dell'imbarco, e dichiara inoltre che nessuno di tali Ospiti presenta condizioni mediche o emotive che possano mettere in pericolo altri Ospiti o membri dell'equipaggio, o che possano comportare una deviazione dell'itinerario.

b) È obbligo del Passeggero comunicare all'Organizzatore al momento della conclusione del contratto eventuali malattie o inabilità, fisiche o psichiche, che possano richiedere particolari attrezzature/forniture mediche e/o forme di cura o assistenza, inclusi Passeggeri che assumono autonomamente medicinali che possano influire sulle capacità fisiche e cognitive (ad es. morfina, psicofarmaci, etc.).

È importante che l'Ospite fornisca al momento della prenotazione tutte le informazioni necessarie, senza omissioni. Al fine di garantire che Costa possa fornire l'assistenza necessaria e che non vi siano problemi legati alla progettazione della nave o alle infrastrutture e attrezzature portuali, inclusi i terminal, che possano rendere impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto dell'Ospite in modo sicuro o operativamente fattibile, gli Ospiti che potrebbero necessitare di trattamenti o assistenza speciali, o che presentano mobilità ridotta o disabilità (inclusi gli Ospiti che utilizzano sedie a rotelle), devono informare Costa al momento della prenotazione.

Gli Ospiti che utilizzano sedie a rotelle devono portare con sé una sedia a rotelle di dimensioni standard. Le sedie a rotelle di bordo sono disponibili solo per emergenze. Per la sicurezza della nave e di tutti gli ospiti a bordo, tutte le sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità devono essere riposti nella cabina dell'Ospite quando non utilizzati. Per garantire che ciò sia possibile e per tutelare la sicurezza della nave e degli ospiti, Costa si riserva il diritto di richiedere che gli Ospiti che utilizzano sedie a rotelle prenotino una categoria specifica di cabina.

Alcuni porti di scalo richiedono l'uso di tender per sbarcare a terra, e per motivi di sicurezza, ciò può impedire agli Ospiti che utilizzano sedie a rotelle di scendere dalla nave. La decisione del Comandante della nave in merito è vincolante.

Costa si riserva il diritto di rifiutare il trasporto a qualsiasi Ospite che non abbia comunicato la necessità di trattamenti o assistenza speciali, mobilità ridotta o disabilità (incluso l'uso della sedia a rotelle). In caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità causati da negligenza o da un incidente marittimo, Costa si riserva la facoltà esclusiva di decidere se riparare o sostituire l'attrezzatura. L'Organizzatore si riserva il diritto di applicare politiche che possano limitare il numero e il valore massimo complessivo delle attrezzature mediche o per la mobilità consentite a bordo per cabina.

c) Costa raccomanda che qualsiasi Ospite non autosufficiente viaggi con un accompagnatore che si assuma la responsabilità dell'assistenza necessaria durante il viaggio. Costa non fornisce assistenza personale individuale, e tutti gli Ospiti devono essere in grado di provvedere autonomamente alle proprie necessità (ad esempio, mangiare, vestirsi, usare il bagno, lavarsi e muoversi all'interno della nave). Una volta a bordo, l'equipaggio non fornirà assistenza per tali attività personali.

Costa si riserva il diritto di richiedere a qualsiasi Ospite la presentazione di documentazione medica che attesti l'idoneità al viaggio, al fine di valutare se l'Ospite possa essere trasportato in sicurezza in conformità alla normativa internazionale, dell'UE o nazionale applicabile. Qualora l'Organizzatore lo ritenga strettamente necessario, potrà richiedere che un Ospite

con mobilità ridotta o disabilità sia accompagnato da una persona idonea e capace di assisterlo nelle attività quotidiane e di fornire l'assistenza necessaria. Tale requisito sarà basato esclusivamente su motivi di sicurezza e potrà variare da nave a nave e/o da itinerario a itinerario.

La valutazione sull'effettiva necessità di un accompagnatore sarà basata sulle informazioni fornite al momento della prenotazione. Gli Ospiti sono invitati a fornire quante più informazioni possibili per consentire una valutazione completa del rischio. Potrebbero essere richieste ulteriori informazioni per garantire che Costa disponga di tutti i dati rilevanti.

d) Costa Crociere si riserva di rifiutare la prenotazione di Passeggeri le cui condizioni fisiche o psichiche siano tali da rendere la partecipazione alla crociera impossibile o pericolosa per sé o per altri o che richiedano modalità di cura o assistenza che non possano essere assicurate a bordo della nave.

Tale rifiuto verrà comunicato tempestivamente al Passeggero e si baserà su una valutazione del rischio da parte di Costa Crociere e del personale medico che terranno conto, tra le altre, delle vigenti disposizioni del Codice internazionale di gestione della sicurezza delle navi e della prevenzione dell'inquinamento ("codice ISM") e della Convenzione internazionale per la salvaguardia della vita umana in mare.

e) Il rifiuto del Passeggero a fornire le informazioni e/o i documenti richiesti per tempo, nonché a sottoporsi ai controlli di tipo medico previsti all'articolo 10.7 di queste condizioni generali determinerà la risoluzione di diritto del contratto, senza possibilità di ottenere il rimborso per la parte di viaggio non goduto e/o per gli altri servizi acquistati nel pacchetto.

f) Resta inteso che, se tra la data di prenotazione e la data di partenza si verificano cambiamenti dello stato di salute del Passeggero, quest'ultimo è tenuto a informare Costa Crociere tempestivamente in merito a qualsiasi necessità di particolari attrezzature/forniture mediche, cure o assistenza al fine di consentire a Costa di assumere una decisione informata circa l'idoneità del Passeggero a godere del pacchetto.

g) Gli Ospiti che si imbarcano in violazione delle condizioni assumono tutti i rischi associati e accettano di indennizzare e rimborsare Costa per tutte le perdite, i costi e le spese derivanti, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli relativi alla deviazione della nave dal percorso previsto e altre spese attribuibili allo sbarco di tali Ospiti a causa di condizioni di salute non dichiarate al momento della prenotazione. Si consiglia agli Ospiti di fare riferimento alla Sezione 10.7, che specifica le loro responsabilità e obblighi in tali situazioni.

## 2.12 Notifiche e utilizzo delle informazioni di contatto dell'Ospite:

a) Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, nel website di Costa Crociere ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore al Passeggero, in conformità a quanto disposto dal Codice del Turismo, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. L'Ospite accetta di rispettare non solo i termini e le condizioni del presente Contratto, ma anche le informazioni disponibili sulla piattaforma MyCosta – accessibile tramite credenziali personali dopo la prenotazione – e qualsiasi informazione aggiuntiva inviata all'indirizzo email fornito al momento della prenotazione.

b) L'Ospite accetta che qualsiasi indirizzo email, numero di telefono o indirizzo postale fornito a Costa durante la prenotazione o nella fase pre-crociera da lui stesso o per suo conto ("Informazioni di Contatto Fornite") possa essere utilizzato da Costa come indirizzo email, numero di telefono o indirizzo postale dell'Ospite, indipendentemente dal fatto che tali informazioni corrispondano effettivamente al nome dell'Ospite. L'Ospite acconsente e accetta che Costa possa utilizzare le Informazioni di Contatto Fornite per inviare qualsiasi comunicazione o informazione relativa alla prenotazione, al contratto di viaggio o al biglietto, e che l'invio di tali comunicazioni tramite le Informazioni di Contatto Fornite costituisca notifica valida all'Ospite. L'Ospite acconsente inoltre che Costa possa comunicare con qualsiasi persona che contatti Costa utilizzando le Informazioni di Contatto Fornite in merito alla prenotazione, alla crociera e/o ai servizi dell'Ospite. L'Ospite solleva e libera definitivamente Costa da qualsiasi pretesa, richiesta, danno, azione, causa o procedimento derivante da o relativo a: 1) l'utilizzo da parte di Costa delle Informazioni di Contatto Fornite per inviare comunicazioni o informazioni all'Ospite; oppure 2) la comunicazione da parte di Costa con qualsiasi persona che contatti Costa utilizzando le Informazioni di Contatto Fornite in merito alla prenotazione, alla crociera e/o ai servizi dell'Ospite.

c) In conformità alla Direttiva 98/41/CE e successive modifiche e agli obblighi di sicurezza dell'Organizzatore, ogni Ospite è tenuto a fornire al momento della prenotazione un contatto

di emergenza affidabile. Tale contatto deve essere una persona non presente a bordo, raggiungibile per tutta la durata del viaggio, e potrà essere utilizzato dall'Organizzatore esclusivamente in caso di emergenza o per comunicazioni legate alla sicurezza.

### 2.13 Termini specifici per determinati contratti e offerte:

L'Organizzatore si riserva di derogare alle presenti condizioni generali in relazione a particolari categorie di contratti (quali ad esempio gruppi) e offerte promozionali di cui al precedente art. 2.4, per i quali varranno i termini e le condizioni di volta in volta specificamente indicati.

### 2.14 Cabina garantita:

L'acquisto di un pacchetto turistico con "cabina garantita" comporta la prenotazione di un pacchetto ad un prezzo sensibilmente ridotto rispetto alle altre tariffe, con assegnazione di una cabina provvisoria (c.d. "cabina garantita") senza la possibilità di scegliere in anticipo la cabina definitiva. L'assegnazione della cabina definitiva avviene a ridosso della partenza in base al livello di occupazione della nave scelta e può essere di categoria superiore e/o uguale a quella assegnata al momento della prenotazione. L'assegnazione di una cabina di categoria superiore rispetto a quella acquistata come garantita e/o in base ad eventuali promozioni commerciali non comporterà la possibilità per il Passeggero di usufruire dei privilegi e diritti ad essa collegati. La cabina di livello uguale o superiore come sopra assegnata può essere sprovvista di letto matrimoniale e/o attrezzata per persone con ridotte capacità motorie e/o avere dotazioni e caratteristiche diverse rispetto alla cabina "garantita" prenotata. In caso di cabina "garantita" tripla/quadrupla/quintupla la cabina assegnata potrebbe non avere l'occupazione desiderata e potrebbe quindi prevedere l'aggiunta di un letto supplementare o di una culla che ne potrebbero ridurre notevolmente lo spazio disponibile.

I dettagli relativi alla cabina definitiva sono forniti comunque prima della partenza dall'Organizzatore.

L'assegnazione di una cabina con letti aggiuntivi non dà diritto di recesso gratuito.

### 2.15 Informazioni sanitarie e consigli di viaggio per le destinazioni della crociera:

Le informazioni di carattere generale concernenti eventuali formalità sanitarie dei Paesi di destinazione della crociera sono fornite dall'Organizzatore nella sezione Info Utili del sito web di Costa Crociere <https://www.costacrociere.it/ripartiamo-insieme/la-tua-salute-a-bordo.html>. In aggiunta ai doveri informativi che incombono sull'Organizzatore ai sensi dell'art. 5 delle condizioni generali di contratto, si invita il Passeggero, prima della partenza, ad assumere informazioni in merito alla situazione sanitaria e di sicurezza nei luoghi toccati dal viaggio consultando il sito web del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale – portale Viaggiare Sicuri (<https://www.viaggiasesicuri.it/>) – e il sito web dell'Organizzazione Mondiale della Sanità – portale International Travel and Health (<https://www.who.int/ith/en/>).

2.16 Prima della conclusione del contratto, ai Passeggeri viene fornito un modulo informativo contenente le informazioni previste all'art. 34, co. 1, lett. a-i, del Codice del Turismo, ivi comprese le caratteristiche principali dei servizi turistici offerti.

## 3. Pagamenti

3.1 Al momento della prenotazione, all'atto della conclusione del contratto, dovrà essere versato un acconto come indicato nelle seguenti tabelle. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Il mancato pagamento dell'acconto entro la data prevista darà diritto a Costa di non confermare la prenotazione, anche nel caso in cui sia già stata emessa una conferma di prenotazione. Il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza. In caso di pacchetto comprensivo di volo con tariffa agevolata dovrà essere versato anche un acconto non inferiore al 100% del prezzo del volo aereo.

Vedere tabelle sotto:

TARIFFA	GIORNI DALLA PARTENZA	TUTTE LE CROCIERE esclusi Giri del Mondo e crociere a bordo di Costa Serena
My Cruise All-Inclusive Super All-Inclusive	Fino a 30 giorni	20% del prezzo totale
	Da 29 giorni fino alla partenza	100% del prezzo totale (Saldo Totale)

TARIFFA	GIORNI DALLA PARTENZA	CROCIERE GIRO DEL MONDO E SINGOLE TRATTE
Individuale	Fino a 30 giorni	25% del prezzo totale
	Da 29 giorni fino alla partenza	100% del prezzo totale (Saldo Totale)

TARIFFA	GIORNI DALLA PARTENZA	CROCIERE DI COSTA SERENA IN ASIA
My Cruise All-Inclusive Super All-Inclusive	Fino a 30 giorni	25% del prezzo totale
	Da 29 giorni fino alla partenza	100% del prezzo totale (Saldo Totale)

3.1.1 Per i contratti stipulati telefonicamente al numero 800.902.902 o tramite il sito web di Costa Crociere a più di 60 giorni dalla partenza, fatti salvi i termini per acconto e saldo stabiliti al paragrafo 3.1, il Passeggero può scegliere di effettuare il pagamento in rate mensili senza interessi. Il Passeggero può altresì scegliere il numero di rate tra un minimo di 2 rate ed un massimo di 5 in base alla data di prenotazione. Nel caso di pagamento a rate, il saldo di ciascuna rata dovrà essere effettuato esclusivamente tramite carta di credito ed il prelievo mensile dalla carta di credito alle date previste sarà effettuato in modalità automatica.

3.1.2 Per i contratti stipulati a meno di 30 giorni dalla partenza, l'intero ammontare del prezzo del pacchetto turistico dovrà essere versato al momento della conclusione del contratto in unica soluzione.

3.2 La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra entro i termini stabiliti costituisce inadempimento oggetto di clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., fatto salvo il risarcimento dei danni subiti dall'Organizzatore. Di conseguenza, Costa: (a) tratterrà l'acconto a titolo di penale per l'annullamento; e (b) addebiterà un importo a titolo di penale per l'annullamento come indicato nell'art. 7 (Diritto del Passeggero di recesso dal contratto).

Ai fini del calcolo delle penali applicabili, la data di risoluzione sarà considerata coincidente con la data di annullamento della prenotazione.

3.3 Il biglietto di trasporto (c.d. carta di imbarco) costituisce titolo di viaggio per l'accesso a bordo della nave e verrà consegnato al Passeggero dopo il pagamento del saldo totale del prezzo effettuando il web check, entro i termini indicati dall'Organizzatore. Il Passeggero dovrà fornire i seguenti dati:

- data e luogo di nascita dei Passeggeri
- numero, data e luogo di emissione, data di scadenza del Passaporto o Carta di Identità in base a quanto previsto dalla normativa in vigore

- numero di cellulare personale di tutti i maggiorenni in cabina da contattare in caso di emergenza
- numero di contatto di emergenza ai sensi della normativa vigente.

3.4 Pagamenti effettuati a mani della Agenzia di Viaggi si considereranno perfezionati soltanto quando le somme effettivamente pervengano all'Organizzatore. Qualora l'Agenzia di Viaggi non abbia corrisposto all'Organizzatore gli acconti e i saldi ricevuti, nessuna richiesta di rimborso sarà opponibile a Costa Crociere.

3.5 Per i pagamenti relativi ad acquisti diretti (effettuati telefonicamente al numero 800.902.902 o tramite il sito web di Costa Crociere [www.costacrociere.it](http://www.costacrociere.it)), il Passeggero potrà scegliere tra una delle seguenti modalità di pagamento: i) bonifico, con esclusione del pagamento a rate di cui all'art. 3.1.1; ii) carta di credito, nei limiti e alle condizioni di seguito indicate. Nel caso in cui il Passeggero scelga di effettuare il pagamento con carta di credito, anche il saldo e le eventuali penali applicate per le ipotesi di recesso di cui all'articolo 7 verranno automaticamente addebitati sulla carta di credito. Il Passeggero potrà chiedere l'annullamento dell'addebito automatico al momento della prenotazione o, successivamente contattando il numero 800.902.902. Eventuali rimborsi dovuti da Costa Crociere al Passeggero pagante con carta di credito verranno effettuati su quest'ultima.

3.6 In caso di conclusione del contratto occorsa per mezzo di comunicazione telefonica entro 8 giorni prima della partenza, il pagamento è consentito anche tramite bonifico bancario, mentre per contratti stipulati successivamente ed entro 2 giorni dalla partenza e per contratti con pagamenti a rate come previsto all'art. 3.1.1 è consentito il solo pagamento tramite carta di credito.

3.7 In caso di conclusione del contratto tramite sito web di Costa Crociere a meno di 30 giorni dalla partenza, il pagamento dell'intero ammontare dovrà essere effettuato esclusivamente tramite carta di credito.

3.8 In ogni caso, tutti i pagamenti saranno effettuati dal Passeggero secondo le eventuali specifiche indicazioni che l'Organizzatore fornirà coerentemente a quanto previsto nel presente articolo 3.

3.9 Tutti i termini di pagamento sono da considerarsi perentori, pertanto, la mancata effettuazione del saldo dei pagamenti di cui sopra e/o la mancata ricezione delle somme da parte dell'Organizzatore nei suddetti termini costituisce inadempimento, oggetto di clausola risolutiva del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti dall'Organizzatore.

3.10 Alcuni servizi aggiuntivi disponibili a bordo durante la crociera sono a pagamento. Non è consentito l'uso di denaro contante a bordo; l'unico metodo di pagamento accettato è la Carta Costa personale, consegnata a ciascun Passeggero e collegata al conto della cabina. La Carta Costa è strettamente personale e non può essere ceduta ad altri passeggeri. Tutti gli acquisti effettuati a bordo durante la crociera saranno automaticamente addebitati sulla Carta Costa.

Entro 24 ore dall'imbarco, è necessario registrare un metodo di pagamento atto a coprire le spese addebitate sulla Carta Costa. Sono accettati i seguenti metodi di pagamento:

1. Carte di credito dei circuiti American Express, Visa e Mastercard con PIN (non sono accettate carte prepagate, ricaricabili, VISA Electron, Postepay, Postamat, Cirrus Maestro).
2. Carte di debito dei circuiti Visa, Mastercard e American Express.
3. Pagobancomat, esclusivamente per crociere con valuta di bordo in EURO, tramite i dispositivi automatici Ingenico presenti sulla nave.
4. Deposito in contanti di un importo minimo di Euro/USD 150,00 a persona presso i dispositivi automatici Cash Deposit Machine tale da coprire l'intero ammontare degli acquisti di bordo effettuati. Eventuali crediti residui a fine crociera saranno rimborsati in contanti presso i dispositivi automatici Cash Deposit Machine, nel rispetto delle

normative italiane vigenti, o tramite bonifico bancario per importi eccedenti i limiti di legge.

Se le spese effettuate superano i 200,00 Euro/USD e non è stato registrato un metodo di pagamento valido a copertura delle stesse, la Carta Costa potrebbe essere temporaneamente disattivata e nessun ulteriore acquisto verrà autorizzato. Il conto di bordo dovrà essere saldato con i mezzi di pagamento di cui sopra entro la sera prima dello sbarco.

3.11. Su ciascuna crociera è ammesso il pagamento dei servizi in una sola valuta, Dollari o Euro, definita “valuta di bordo” che varia in base all’area geografica di svolgimento della crociera.

#### **4. Prezzi, Quote di servizio, Adeguamenti di prezzo, Tasse turistiche:**

4.1.1. Il termine “Prezzo” indica il prezzo totale del Pacchetto di Viaggio, che include il trattamento di pensione completa e i pasti ordinari serviti a bordo durante la crociera e, se inclusi, eventuali voli e trasporti da/per il porto di imbarco/sbarco. La tariffa della crociera non include alcun altro costo o spesa che non sia specificamente indicato o pubblicizzato come incluso nel Prezzo.

I Prezzi sono comprensivi di tasse portuali.

Le tasse portuali variano a seconda dell’itinerario prescelto, della durata della crociera e dei porti di destinazione dell’itinerario. L’ammontare della componente del prezzo totale della crociera ascrivibile alle tasse portuali è precisato nei documenti precontrattuali forniti al Passeggero con riferimento alla singola crociera (preventivo/quotazione, opzione non vincolante, pagina web customizzata nel caso di prenotazione online).

4.2. Con il termine “Quote di servizio” si intendono gli importi obbligatori da pagare per i servizi alberghieri di bordo. Tale importo viene automaticamente addebitato al conto di bordo di ciascun Ospite, ad eccezione dei bambini di età inferiore ai 4 anni, come riconoscimento del lavoro svolto da numerosi membri dell’equipaggio appartenenti a diversi reparti che contribuiscono all’esperienza di tutti gli Ospiti. Esse consentono di garantire ai nostri Ospiti il mantenimento dei più alti standard di qualità dei servizi offerti. La quota di servizio è inclusa nelle tariffe MyCruise, All-Inclusive e Super All Inclusive.

4.3. La Compagnia si riserva di escludere dal prezzo del pacchetto turistico venduto le quote di servizio nei casi di tariffe promozionali, periodiche o saltuarie (ad es. Black Friday, San Valentino etc.), in tali casi la quota di servizio verrà addebitata giornalmente al Passeggero per i servizi alberghieri di bordo effettivamente goduti. L’addebito verrà regolato quotidianamente come per le altre spese sostenute (Su ogni crociera, il pagamento dei servizi è consentito solo in una valuta, Dollari o Euro, definita come “valuta a bordo” e che varia in base all’area geografica in cui si svolge la crociera). L’importo giornaliero prestabilito potrebbe variare in funzione della destinazione della crociera, del tipo di cabina e della valuta di bordo.

Gli importi indicati, nella tabella che segue, si riferiscono alle quote di servizio per i Passeggeri di età maggiore di 14 anni compiuti al momento della partenza del pacchetto turistico.

Per tutte le crociere, gli Ospiti di età inferiore ad anni 4 non sono soggetti al pagamento della quota di servizio, mentre dai 4 ai 14 anni, pagano il 50% degli importi riservati ai Passeggeri di età superiore ad anni 14.

Si considera l’età compiuta al momento della partenza del pacchetto turistico.

L’ammontare indicato nella tabella a seguire è stato predisposto al momento della pubblicazione delle condizioni generali e potrebbe subire modifiche che saranno tempestivamente rese note e disponibili sul sito web di Costa Crociere e in agenzia viaggi.

## Quote di Servizio per Nave

NAVE	Quote di servizio per Passeggeri di età maggiore di 14 anni	Quote di servizio per Passeggeri tra i 4 e i 14 anni
COSTA DELIZIOSA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA DIADEMA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA FASCINOSA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA FAVOLOSA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA FORTUNA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA PACIFICA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA SMERALDA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA SERENA	11 euro/notte	5,50 euro/notte
COSTA TOSCANA	11 euro/notte	5,50 euro/notte

Si informa che per le prenotazioni effettuate dal 10 giugno 2025, per crociere con partenza dal 1° dicembre 2026 in poi, si applicheranno gli importi di cui alla seguente tabella. Tale disposizione non si applica al Giro del Mondo 2027 e alla World Cruise 2027 di Costa Serena, per le quali rimane valida la tabella precedente.

## Quote di Servizio per Nave

NAVE	Quote di servizio per Passeggeri di età maggiore di 14 anni	Quote di servizio per Passeggeri tra i 4 e i 14 anni
COSTA DELIZIOSA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte
COSTA DIADEMA (incluse crociere transoceaniche)	Euro 12,00 per notte Per Crociere in Sud America (escluse crociere transoceaniche) USD 14,5 per notte	Euro 6 per notte Per Crociere in Sud America (escluse crociere transoceaniche) USD 7,00 per notte
COSTA FASCINOSA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte
COSTA FAVOLOSA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte
COSTA FORTUNA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte
COSTA PACIFICA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte
COSTA SMERALDA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte
COSTA TOSCANA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte

NAVE	Quote di servizio per Passeggeri di età maggiore di 14 anni	Quote di servizio per Passeggeri tra i 4 e i 14 anni
COSTA SERENA	Euro 12,00 per notte	Euro 6 per notte

4.4. Qualora il pacchetto turistico includa il volo aereo, i trasferimenti dall'aeroporto al porto di imbarco e dal porto di imbarco all'aeroporto sono sempre inclusi nel prezzo del pacchetto. È richiesta conferma immediata del pacchetto, senza possibilità di opzione.

4.5. Costa si riserva il diritto di modificare i dettagli e i prezzi indicati dopo la data di pubblicazione delle presenti Condizioni.

I prezzi, gli sconti, i supplementi e le offerte speciali pubblicizzati possono essere ritirati o modificati. I prezzi possono aumentare o diminuire. Gli Ospiti sono invitati a contattare la propria agenzia di viaggi per conoscere prezzi e tariffe aggiornati prima di effettuare la prenotazione, e/o a chiamare Costa o visitare il sito web ufficiale.

a) Ai sensi dell'articolo 10 della Direttiva (UE) 2015/2302, i prezzi potranno essere modificati successivamente alla conclusione del contratto, fino a 20 giorni prima della data di inizio della fruizione del pacchetto turistico.

4.2.1. Sono ammesse variazioni in aumento rispetto a quanto in essere al momento della conclusione del contratto, nelle ipotesi di incremento

(i) del costo del trasporto aereo di passeggeri in funzione del costo del carburante avio (incluso il c.d. Carburante Sostenibile per l'Aviazione - SAF),

(ii) del costo del carburante per la propulsione della nave o di altre fonti di energia,

(iii) di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di soggiorno, le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e aeroporti, nonché eventuali aumenti sopravvenuti delle stesse.,

(iv) nei tassi di cambio pertinenti al pacchetto,

(v) nella tassa Emission Trading Scheme (ETS – "carbon tax") prevista dal D.Lgs. 257/2010 in materia di trasporto aereo, nonché dal Regolamento (UE) 2023/957 e ss. mm. in materia di trasporto marittimo. In dette ipotesi, la variazione del prezzo del pacchetto turistico sarà pari:

- nell'ipotesi (i) alla differenza tra il costo del trasporto calcolato secondo i parametri indicati nella nota in calce alle presenti condizioni generali e quello in essere alla data della partenza

- nelle ipotesi (ii) e (iii) all'importo corrispondente all'intero aumento dei costi del carburante, delle tasse o diritti imposti da terzi;

- nell'ipotesi (iv) all'entità dell'aumento dei tassi di cambio applicabili al pacchetto;

- nell'ipotesi (v) al prodotto tra le tonnellate di Jet Aviation Fuel bruciate per ciascun posto/rotazione [**A** in calce riportato], moltiplicato per il "valore medio di mercato" dell'inquinamento del mese precedente, come comunicato dal vettore, n-1 [**B** in calce riportato], moltiplicato per il coefficiente [**C** in calce riportato].

b) In caso di variazione in diminuzione dei costi di cui alle precedenti ipotesi (i), (ii), (iii), (iv) rispetto a quanto in essere al momento della conclusione del contratto, il Passeggero avrà diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente:

- nell'ipotesi (i) alla differenza tra il costo del trasporto calcolato secondo i parametri indicati nella nota in calce alle presenti condizioni generali e quello in essere alla data della partenza;
- nell'ipotesi (ii) vi sarà una diminuzione del prezzo della categoria minima della crociera di riferimento pubblicato a catalogo (esclusi eventuali voli, transfer, tasse portuali ed iscrizione e quota di servizio) corrispondente alla percentuale di diminuzione del costo del carburante;
- nell'ipotesi (iii) all'intero importo della riduzione di diritti e imposte;
- nell'ipotesi (iv) alla differenza tra il tasso di cambio applicato alla data di pubblicazione del pacchetto e quello applicabile alla data della partenza.

4.2.2. In caso di variazione in diminuzione dei costi di cui alle precedenti ipotesi (i), (ii), (iii), (iv) rispetto a quanto in essere al momento della conclusione del contratto, il Passeggero avrà diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente:

- nell'ipotesi (i) alla differenza tra il costo del trasporto calcolato secondo i parametri indicati nella nota in calce alle presenti Condizioni Generali e quello in essere alla data della partenza;
- nell'ipotesi (ii) vi sarà una diminuzione del prezzo della categoria minima della crociera di riferimento pubblicato a catalogo (esclusi eventuali voli, transfer, tasse portuali ed iscrizione e quota di servizio) corrispondente alla percentuale di diminuzione del costo del carburante;
- nell'ipotesi (iii) all'intero importo della riduzione di diritti e imposte;
- nell'ipotesi (iv) alla differenza tra il tasso di cambio applicato alla data di pubblicazione del pacchetto turistico e quello applicabile alla data della partenza.

4.6. Se l'aumento del prezzo eccede l'otto per cento (8%) del prezzo complessivo del pacchetto turistico, il Passeggero potrà, entro un periodo ragionevole specificato dall'Organizzatore, accettare la modifica oppure risolvere il contratto senza corrispondere spese di recesso, ai sensi dell'articolo 40 del Codice del Turismo e dall'articolo 5 "Modifiche di viaggio" delle presenti condizioni generali.

4.7. I prezzi devono intendersi per persona in cabina doppia. L'occupazione singola prevede l'applicazione di un supplemento. Qualora, a seguito di rinuncia o cancellazione da parte degli altri occupanti della cabina, il Passeggero si trovi a essere unico occupante della cabina, sarà dovuto il supplemento per cabina singola. Nel caso in cui tutti gli Ospiti prenotati in una cabina sbarchino definitivamente dalla nave prima della fine della crociera, la cabina tornerà disponibile nell'inventario di Costa e potrà essere nuovamente prenotata. In tale circostanza, non sarà riconosciuto alcun rimborso agli Ospiti che hanno sbarcato, salvo nei casi in cui sussista una responsabilità da parte di Costa.

4.8. Il prezzo comunicato al momento della prenotazione potrà subire modifiche, debitamente comunicate dall'Organizzatore, in aumento o diminuzione, nel caso di variazione del numero degli occupanti della cabina.

4.9. Il prezzo del pacchetto non include alcuna tassa turistica, tassa ambientale, tassa crocieristica o altri oneri simili che possano essere imposti dalle autorità locali nei Paesi di destinazione ai visitatori che entrano nel territorio per motivi turistici. Tali tasse, ove applicabili, devono essere pagate separatamente dall'Ospite e verranno addebitate sul conto

di bordo, da saldare entro la fine della crociera.

Una panoramica dei porti in cui tali tasse sono applicate, insieme agli importi corrispondenti - che possono variare in base al porto e alla stagione - è disponibile sul sito web al [seguente link](#).

Questo sito viene aggiornato regolarmente da Costa e funge da guida di riferimento.

L'importo della tassa turistica da versare da parte dell'Ospite è determinato in base alle tariffe applicabili al momento del viaggio.

Costa agisce esclusivamente come agente incaricato della riscossione di tali tasse e trasferisce gli importi ricevuti direttamente alle autorità locali competenti.

## **5. Modifiche di viaggio prima dell'inizio della fruizione del pacchetto turistico**

5.1 Ai sensi dell'articolo 40 comma 1 del Codice del Turismo, l'Organizzatore prima dell'inizio della fruizione del pacchetto turistico, potrà modificare le condizioni del contratto – diverse dal prezzo – se la modifica è di scarsa importanza e ne darà tempestivo avviso in modo chiaro e preciso e su supporto durevole al Passeggero, anche tramite l'Agenzia di Viaggi, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo del pacchetto che ne consegue. Costa Crociere si manleva da ogni responsabilità qualora l'Agenzia di Viaggi tardi od ometta di trasmettere al Passeggero ogni informazione ricevuta da Costa Crociere.

5.2 Ai sensi dell'articolo 40 comma 2 del Codice del Turismo, se prima dell'inizio della fruizione del pacchetto turistico l'Organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici (ad esempio, la destinazione, l'itinerario, i mezzi, le categorie di trasporto, le date, gli orari) di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo complessivo del pacchetto in misura superiore all'otto per cento, il Passeggero, entro il termine indicato al successivo articolo 5.3, potrà accettare la modifica o recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'Organizzatore potrà offrire al Passeggero un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. Ai sensi dell'art. 40 comma 3, del Codice del Turismo, l'Organizzatore informerà il Passeggero senza ingiustificato ritardo, in modo chiaro e preciso e su un supporto durevole:

- delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- del periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'Organizzatore della propria decisione;
- delle conseguenze della mancata risposta del Passeggero entro il periodo di cui all'art. 5.3 e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto corredato del relativo prezzo.

5.3 Il Passeggero comunicherà la propria scelta all'Organizzatore (eventualmente tramite l'Agenzia di Viaggi) entro:

- 7 giorni lavorativi dal momento in cui è venuto a conoscenza della modifica, qualora la modifica sia comunicata prima del trentesimo giorno dall'inizio della fruizione del pacchetto turistico;
- 5 giorni lavorativi dal momento in cui è venuto a conoscenza della modifica, qualora la modifica sia comunicata tra il trentesimo e il quindicesimo giorno dall'inizio della fruizione del pacchetto turistico;
- 2 giorni lavorativi dal momento in cui è venuto a conoscenza della modifica, qualora la modifica sia comunicata dopo il quindicesimo giorno precedente l'inizio della fruizione del pacchetto turistico.
- o entro il termine specificatamente richiesto dall'Organizzatore nella comunicazione con cui è trasmessa la modifica.

5.4 Nel caso in cui le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportassero un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Passeggero ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. In caso di recesso dal contratto o qualora il Passeggero non accetti la soluzione alternativa offerta dall'Organizzatore, quest'ultimo

rimborserà entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i corrispettivi incassati da e per conto del Passeggero.

## 6. Sopravvenuta impossibilità in corso di esecuzione del pacchetto

6.1 Qualora in corso di esecuzione, per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, una parte sostanziale per valore o qualità della combinazione dei servizi turistici previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'Organizzatore predisporrà adeguate soluzioni alternative di qualità, ove possibile, equivalente o superiore per la prosecuzione del viaggio programmato, non comportanti ulteriori oneri a carico del Passeggero, oppure garantirà adeguata e proporzionale riduzione del prezzo, qualora le soluzioni alternative proposte comportino un pacchetto di qualità inferiore (ad es. in caso di mera aggiunta di giorni di navigazione non presenti nell'originario itinerario). La riduzione del prezzo può essere erogata sotto forma di credito per l'acquisto di servizi di bordo da spendere nel corso della crociera, rimborsabile al termine della stessa, se inutilizzato.

6.2 Il Passeggero potrà respingere le soluzioni alternative proposte solo se non comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o in caso di inadeguatezza della riduzione del prezzo concessa.

## 7. Recesso del passeggero

7.1 Ai sensi dell'articolo 41 del Codice del Turismo, il Passeggero potrà recedere dal contratto, in ogni momento prima dell'inizio della fruizione del pacchetto, dietro rimborso all'Organizzatore delle spese standard il cui ammontare viene indicato nella tabella a seguire. Le percentuali indicate si riferiscono al prezzo della Crociera acquistata dal Passeggero, al netto di quote servizio e tasse portuali che verranno rimborsate. Alcune condizioni relative a offerte promozionali potrebbero non essere elencate in questa tabella; si prega di fare riferimento ai termini e condizioni specifici della propria promozione per maggiori dettagli. (ipotesi di noleggio della nave o un contratto di gruppo diverso dai presenti Termini e Condizioni può prevedere un proprio schema di penali per l'annullamento).

## Acconti per tutte le crociere - Tabella dettagliata

TARIFFA	GIORNI DALLA PARTENZA	TUTTE LE CROCIERE (eccetto Giro del Mondo e Crociere a bordo di Costa Serena)
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Fino a 60 giorni	100 Euro per passeggero
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 59 e 30 giorni	20% del prezzo totale

<b>TARIFFA</b>	<b>GIORNI DALLA PARTENZA</b>	<b>TUTTE LE CROCIERE (eccetto Giro del Mondo e Crociere a bordo di Costa Serena)</b>
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 29 e 15 giorni	50% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 14 e 5 giorni	75% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Da 4 giorni	100% del prezzo totale

### Acconto per crociera Giro del Mondo (e singole tratte)

<b>TARIFFA</b>	<b>GIORNI DALLA PARTENZA</b>	<b>GIRO DEL MONDO (e singole tratte)</b>
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Fino a 90 giorni	15% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 89 e 30 giorni	50% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 29 e 15 giorni	75% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Da 14 o meno giorni	100% del prezzo totale

### Acconto per crociere a bordo di Costa Serena (con partenze previste da novembre 2025)

<b>TARIFFA</b>	<b>GIORNI DALLA PARTENZA</b>	<b>COSTA SERENA (con partenze previste da novembre 2025)</b>
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Fino a 270 giorni	100€ per passeggero
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 269 e 90 giorni	15% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 89 e 30 giorni	50% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Tra 29 e 10 giorni	75% del prezzo totale
MyCruise / All Inclusive / Super All Inclusive	Da 9 giorni	100% del prezzo totale

7.2 Ai sensi dell'articolo 41 comma 4, in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il Passeggero ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio della fruizione del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso ed avrà il diritto ad ottenere il rimborso integrale dei pagamenti effettuati ma non ad un indennizzo supplementare.

7.3 Per le prenotazioni effettuate telefonicamente al numero 800.902.902 o tramite il sito [www.costa.it](http://www.costa.it), in conformità con l'articolo 41 comma 7 del Codice del Turismo, il Passeggero ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle tariffe ordinarie, il diritto di recesso senza penali potrebbe essere escluso. In tale ultimo caso, l'Organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

7.4 Costa Crociere si riserva di offrire condizioni di cancellazione migliorative e/o derogatorie rispetto a quelle di cui all'art. 7.1. in occasione di specifiche promozioni, debitamente pubblicizzate, per determinati periodi di tempo (ad es. cancellazione gratuita fino a 15 giorni prima della partenza). I termini e condizioni di ciascuna promozione sono reperibili su <https://www.costacrociere.it/offerte/last-minute.html>.

7.5 In caso di cancellazione del pacchetto turistico comprensivo di volo in tariffa promozionale, al Passeggero verrà addebitato il costo totale del volo aereo pari alle penali applicate dal vettore aereo. Altresì, saranno addebitate le spese standard di recesso come indicate all'art. 7.1. in relazione alla quota relativa alla crociera.

7.6. Gli Ospiti devono presentarsi puntualmente al porto e rispettare l'orario di assegnato per l'imbarco. Non è previsto alcun rimborso in caso di mancata presentazione, biglietti non utilizzati, smarriti, utilizzati parzialmente o cancellazioni ricevute dopo l'inizio della crociera. L'Ospite riconosce e accetta inoltre di dover sbarcare dalla nave secondo le istruzioni fornite dall'equipaggio e nell'orario assegnato per lo sbarco. Non sarà consentito ritardare la procedura di sbarco né richiedere uno sbarco posticipato.

## **8. Recesso dell'organizzatore**

L'Organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al Passeggero il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto e non è tenuto a riconoscere un indennizzo supplementare qualora: a) il numero di persone iscritte al pacchetto sia inferiore al minimo previsto dal contratto e l'Organizzatore comunica il recesso dal contratto al Passeggero entro (i) venti giorni prima dell'inizio della fruizione del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, (ii) sette giorni prima dell'inizio della fruizione del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, (iii) quarantotto ore prima dell'inizio della fruizione del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; b) l'Organizzatore non sia in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, indipendenti dal proprio controllo e volontà, e comunica la risoluzione del Contratto al Passeggero senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio della fruizione del pacchetto.

In tutti gli altri casi di cancellazione, non annoverabili negli scenari sopra indicati, l'Organizzatore offrirà al Passeggero soluzioni alternative adeguate, che verranno comunicate caso per caso, in conformità ai principi di equità e trasparenza previsti dalla normativa applicabile. Tali soluzioni potranno includere, ad esempio, opzioni di riprenotazione, pacchetti sostitutivi di valore equivalente o superiore, oppure altre modalità ritenute appropriate in base alle circostanze specifiche.

## 9. Sostituzioni

9.1 Ai sensi dell'articolo 38 del Codice del Turismo, il Passeggero previo preavviso dato all'Organizzatore entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio della fruizione del pacchetto turistico, può farsi sostituire da altra persona purché: a) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal Passeggero cedente; b) il soggetto cessionario rimborsi all'Organizzatore la somma prevista al successivo art. 9.2 e, in caso di pacchetto turistico includente volo aereo, le spese eventualmente addebitate dalle compagnie aeree per procedere alla sostituzione.

9.2 Il Passeggero dovrà in ogni caso corrispondere l'importo di € 50,00 a persona per la modifica della pratica. 9.3 Il biglietto di trasporto è trasferibile soltanto in caso di sostituzione nel contratto, in conformità ai paragrafi precedenti.

9.4 La facoltà di sostituzione di cui ai precedenti paragrafi resta soggetta alle esclusioni ed ai limiti previsti da normative inderogabili, in particolare in materia di security, applicabili ai singoli servizi che compongono il pacchetto.

9.5 Il Passeggero Cedente e il Passeggero Cessionario sono solidamente responsabili per il pagamento del prezzo del pacchetto, degli importi di cui al precedente art. 7.1. e di eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

## 10. Obblighi dei passeggeri

10.1 Responsabilità del Passeggero per la Documentazione di Viaggio:

È necessario disporre della documentazione di viaggio corretta e dell'idoneità legale a viaggiare sia al momento dell'imbarco che per tutta la durata della crociera. È responsabilità esclusiva dell'Ospite assicurarsi di essere legalmente idoneo a viaggiare e di portare con sé, e avere sempre a disposizione, tutti i documenti di viaggio richiesti. Il Passeggero dovrà essere munito dei documenti di identità (ad es. carta di identità, passaporto, permesso di soggiorno) validi per l'espatrio, in funzione della propria nazionalità, per tutti i Paesi di destinazione della crociera prenotata. Per alcune destinazioni, potrebbe essere richiesta una scadenza del passaporto di almeno 6 mesi a decorrere dalla data di rientro. Altresì, è onere del Passeggero procurarsi i visti di soggiorno e di transito e i certificati sanitari e/o vaccinali che fossero eventualmente richiesti in funzione della propria nazionalità, per tutti i Paesi di destinazione della crociera prenotata. Grava sul Passeggero informarsi circa i documenti di viaggio necessari per l'imbarco. Costa Crociere potrà negare l'accesso a bordo della nave al Passeggero privo dei prescritti documenti di viaggio, senza riconoscere alcun rimborso del prezzo pagato né alcun indennizzo per il mancato godimento della crociera. Mancato imbarco ("No Show"):

Qualsiasi Ospite che non si presenti per l'imbarco sarà considerato non idoneo a salire successivamente sulla nave senza il consenso di Costa, e non dovrà tentare di farlo né nello stesso porto né in un altro. In tali circostanze, l'Ospite non avrà diritto ad alcun rimborso o compensazione di alcun tipo. L'Ospite è responsabile di tutti i costi e le sanzioni correlate, inclusi — a titolo esemplificativo ma non esaustivo — le spese di viaggio e la documentazione di viaggio necessaria per qualsiasi porto, o per la partenza o l'arrivo alla destinazione finale. In nessun caso Costa sarà responsabile per costi, danni o spese di qualsiasi natura sostenuti dall'Ospite a seguito di tale mancato imbarco, cancellazione o diniego di imbarco.

10.2 Il Passeggero inoltre dovrà comportarsi in modo tale da non compromettere la sicurezza e la quiete e il godimento della crociera da parte degli altri Passeggeri e dovrà attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le disposizioni impartite dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative ai Paesi di destinazione.

### 10.3 Oggetti vietati a bordo:

È proibito al Passeggero portare a bordo della nave merci, animali vivi, armi, munizioni, esplosivi, sostanze infiammabili, tossiche e/o pericolose e/o qualsiasi alimento e/o bene il cui acquisto e/o esportazione sia vietata da normative locali e/o applicabili (quali il Regolamento (CE) n. 338/97 relativo alla protezione di specie della flora e della fauna selvatiche mediante il controllo del loro commercio e successive modifiche). Per un elenco degli oggetti che non è consentito imbarcare si rimanda alla sezione dedicata sul sito web "[Articoli proibiti a bordo](#)". Inoltre, è proibito al Passeggero portare a bordo e/o utilizzare in cabina apparecchi elettrici, a titolo esemplificativo e non esaustivo: ferri da stiro, scaldabagno, bollitori, fornelli elettrici, stufe, droni.

### 10.4 Responsabilità dei Passeggeri per danni:

Il Passeggero risponderà di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della inadempienza alle sopraindicate obbligazioni. In particolare, il Passeggero risponderà di tutti i danni causati alla nave o ai suoi arredi e attrezzature, dei danni cagionati ad altri Passeggeri e a terzi, nonché di tutte le contravvenzioni, sanzioni amministrative e spese alle quali, per il suo fatto, l'Organizzatore sia assoggettato da parte di autorità portuali, doganali, sanitarie o altre autorità di qualsiasi Paese di destinazione della crociera.

### 10.5 Diritto di surroga:

Il Passeggero è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili di eventuali danni da lui sofferti ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

### 10.6. Dati personali da fornire per ragioni di sicurezza:

Il Passeggero è tenuto a fornire all'Organizzatore le informazioni necessarie per adempiere agli obblighi in materia di sicurezza, nonché alla normativa in materia di registrazione delle persone a bordo delle navi da passeggeri e, in particolare, quelli di cui alla Direttiva (CE) n. 98/41 e al Decreto legislativo 11 maggio 2020, nr. 38 ed eventuali successive modifiche. Le informazioni di cui sopra e ogni altro dato personale (comprese le immagini) raccolto al fine di garantire la sicurezza e l'ordine pubblico a bordo, nonché l'efficacia di eventuali operazioni di ricerca e salvataggio sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali, come meglio specificato nell'informativa privacy.

### 10.7 Sicurezza e Salute:

Il Passeggero è tenuto obbligatoriamente a partecipare alle attività ed alle esercitazioni d'emergenza che l'Organizzatore effettuerà a bordo della nave e/o nel corso del viaggio nelle modalità indicate dal personale di bordo.

In caso di inottemperanza a tale obbligo, il Comandante, ai sensi dell'art. 186 del Codice della Navigazione e ai sensi del successivo art. 11.2, potrà adottare ogni provvedimento a tutela della sicurezza a bordo, incluso lo sbarco del passeggero.

Gli Ospiti devono rispettare tutte le politiche e procedure sanitarie, ambientali e di sicurezza a bordo, e devono familiarizzare con la natura e le caratteristiche della nave, con le postazioni per la raccolta differenziata dei rifiuti, nonché con tutte le uscite di emergenza, al fine di agevolare un'evacuazione sicura in caso di emergenza. Si consiglia agli Ospiti di consultare il proprio medico per valutare l'opportunità del viaggio. L'Ospite riconosce, comprende e accetta che, durante la permanenza a bordo della nave, nei terminal e nelle aree di imbarco, durante le attività a terra e/o durante gli spostamenti da e verso la nave, potrebbe essere esposto a malattie trasmissibili, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, COVID-19, influenza, raffreddore e norovirus. L'Ospite comprende inoltre e accetta che il rischio di esposizione a queste e altre malattie trasmissibili è insito in tutte le attività che prevedono l'interazione tra persone o la condivisione di spazi comuni, che tali rischi sono al di fuori del controllo di Costa e non possono essere eliminati in alcun modo, nonostante l'adozione di protocolli precauzionali da parte di Costa. L'Ospite accetta consapevolmente e volontariamente tali rischi come parte integrante del presente Contratto,

inclusi i rischi di malattia derivanti da tali esposizioni e/o eventuali danni, perdite, costi e spese di qualsiasi natura.

#### 10.7.1. Imbarco:

Ai fini del contenimento della diffusione di eventuali virus e/o malattie (ad es. SARS-CoV-2 19, etc.), nonché allo scopo di tutelare la salute di tutti coloro che si trovano a bordo delle nostre navi, il Passeggero è tenuto a fornire i documenti e le informazioni relative al Paese di origine, la propria residenza e/o provenienza e qualsiasi altra informazione eventualmente richieste ai fini dell'imbarco.

Il Passeggero, se richiesto, è altresì tenuto a rendere dichiarazioni veritiere circa il proprio stato di salute nella fase di check-in (sia essa online o pre-imbarco sottobordo) e acconsente sin d'ora alla eventuale misurazione della temperatura corporea, a eventuali screening e controlli di tipo medico da effettuarsi prima dell'imbarco e/o una volta a bordo della nave, finalizzati a preservare la salute a bordo. Il rifiuto del Passeggero a fornire le informazioni e/o i documenti richiesti, nonché a sottoporsi ai controlli di tipo medico eventualmente previsti una volta imbarcato, integrano le ipotesi di cui al precedente articolo 2.11 delle presenti condizioni generali e determineranno la risoluzione di diritto del contratto, senza possibilità di ottenere il rimborso per la parte di viaggio non goduto e/o per gli altri servizi acquistati nel pacchetto.

#### 10.7.2. Permanenza a bordo:

L'Organizzatore si riserva il diritto di precludere l'imbarco/ anticipare isolare il Passeggero per un tempo strettamente necessario, prescritto dalle normative locali e/o indicato dal medico di bordo ai sensi dell'art. 19.2, qualora, a seguito di valutazione del medico di bordo o in base alla normativa applicabile, la sua permanenza e/o la libera circolazione a bordo possano mettere a rischio l'incolumità e la propria salute, quella degli altri Passeggeri e/o dell'equipaggio.

10.7.3. Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo, il Passeggero deve agire nel rispetto delle eventuali procedure, implementate e debitamente comunicate dall'Organizzatore al Passeggero, con lo scopo del contenimento di eventuali epidemie e/o pandemie e/o virus.

Il Passeggero accetta, ex multis, di rispettare:

(a) eventuali misure preventive relative ad un possibile distanziamento sociale, alle modalità di svolgimento delle escursioni, all'utilizzo di mascherine facciali ed ai protocolli di igiene, (b) eventuali misure di isolamento e/o sbarco anticipato prescritte dal medico di bordo e/o dalle competenti autorità in occasione di particolari circostanze sanitarie tali da mettere a rischio l'incolumità e la salute di bordo e/o in caso il Passeggero risultasse positivo a eventuali virus e/o malattie a diffusione epidemiologica (a titolo esemplificativo e non esaustivo, SARS-COV-2-19, virus gastrointestinali, etc.);

(c) le misure di prevenzione implementate a bordo e le indicazioni fornite dal medico di bordo, qualora il Passeggero venisse individuato quale contatto stretto di un Passeggero positivo a virus e/o malattie a diffusione epidemiologica. Nelle ipotesi di cui alle lettere (b) e (c), l'Organizzatore non è tenuto a provvedere al rimborso del maggior danno. Ogni misura precauzionale assunta a tutela dell'incolumità di bordo può essere soggetta a modifiche in base al contesto sanitario del momento. In caso di mancato rispetto di eventuali procedure, debitamente comunicate al Passeggero, quest'ultimo verrà sbarcato e non avrà diritto al rimborso né ad altro indennizzo supplementare per la parte di viaggio non goduto e/o per gli altri servizi acquistati nel pacchetto.

10.8 L'Organizzatore adotta una politica di "tolleranza zero" nei confronti di qualsiasi attività o comportamento illegale da parte degli Ospiti o dell'equipaggio a bordo. L'Ospite accetta di rispettare tale politica e riconosce inoltre che Costa ha l'obbligo di segnalare alle autorità competenti qualsiasi episodio di attività o comportamento illegale. Costa collaborerà con le autorità competenti in eventuali procedimenti civili o penali avviati da tali enti.

#### 10.9 Fumo, uso di sostanze e violazione del contratto:

Qualsiasi forma di fumo, inclusi ma non limitati a sigarette, sigari, pipe, vaporizzatori ed e-

cigarette, è severamente vietata a bordo delle navi Costa, salvo nelle aree esterne designate. Tutte le cabine e suite, inclusi i balconi esterni, sono aree non fumatori. Il possesso o l'uso di marijuana è rigorosamente vietato su tutte le navi Costa in qualsiasi momento, indipendentemente dalle leggi locali, statali o di altro tipo che ne consentano l'uso o il possesso.

L'Ospite riconosce e accetta che qualsiasi violazione di questa politica costituisce, a esclusiva discrezione di Costa, una violazione sostanziale del contratto di crociera. In caso di tale violazione, l'Ospite perderà tutti i diritti previsti dal contratto, incluso il diritto di rimanere a bordo. Costa si riserva il diritto di sbarcare l'Ospite in qualsiasi porto, come ritenuto opportuno. Costa non sarà responsabile per alcun rimborso, compensazione o risarcimento di alcun tipo nei confronti dell'Ospite sbarcato in base a questa disposizione, né nei confronti di eventuali Ospiti che decidano di sbarcare a causa dello sbarco di un altro Ospite. Tali Ospiti potranno inoltre essere esclusi da future crociere Costa.

#### 10.10. Possesso, consumo di alcolici e misure disciplinari:

Per motivi di sicurezza, è vietato agli Ospiti introdurre a bordo bevande alcoliche, con la seguente eccezione: qualsiasi tipo di liquore, birra, altra bevanda alcolica e bevanda analcolica è severamente vietato (sia nel bagaglio a mano che in quello registrato). Tali articoli verranno confiscati e smaltiti, senza alcun rimborso o compensazione. Le bevande alcoliche acquistate nei negozi della nave o nei porti di scalo verranno trattenute da Costa fino alla fine del viaggio.

Costa si riserva il diritto di rifiutare la somministrazione di alcolici a qualsiasi passeggero. L'Ospite riconosce che l'età minima consentita per l'acquisto, il possesso o il consumo di bevande alcoliche a bordo delle navi Costa è di diciotto (18) anni. L'Ospite si impegna a sorvegliare tutte le persone minorenni sotto la propria responsabilità affinché non violino questa o altre normative di bordo.

Gli Ospiti che tentano di acquistare alcolici utilizzando un documento falso o la Costa Card di un Ospite di età pari o superiore a diciotto anni saranno considerati in violazione di questa politica. Qualsiasi Ospite maggiorenne che tenti di acquistare o acquisti alcolici per un Ospite minorenne sarà anch'esso considerato in violazione. L'Ospite accetta che Costa ha il diritto di sbarcare qualsiasi Ospite che violi questa politica, nonché qualsiasi adulto che viaggi con minori che violino questa o altre normative di bordo.

Se l'età legale per il consumo di alcolici per alcune nazionalità è superiore ai diciotto (18) anni, Costa si riserva il diritto di estendere le restrizioni al consumo di alcolici anche agli Ospiti maggiorenni, in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili.

#### 10.11. Manomissione dei dispositivi di salvataggio:

L'Ospite si impegna a non manomettere né gettare in mare alcun dispositivo di salvataggio, come ad esempio salvagenti e giubbotti di salvataggio, salvo in caso di emergenza o su istruzione del comandante della nave. La manomissione dei dispositivi di salvataggio può comportare l'applicazione di una sanzione pecuniaria all'Ospite e/o lo sbarco senza diritto ad alcun rimborso.

#### 10.12 Comportamento indecente e norme di condotta:

L'Ospite si impegna a non tenere comportamenti osceni, indecenti, offensivi o oltraggiosi a bordo e accetta espressamente che la violazione di questa norma possa comportare la reclusione o lo sbarco dalla nave senza alcun rimborso, con spese di rimpatrio e viaggio a carico dell'Ospite. Gli Ospiti non devono sollecitare altri passeggeri per scopi commerciali, professionali, illegali o illeciti. L'Ospite accetta che qualsiasi violazione di questa clausola o di qualsiasi altra clausola del contratto di viaggio possa comportare lo sbarco senza rimborso e che tali azioni possano comportare il divieto di viaggiare con Costa in futuro.

Inoltre, tutti gli Ospiti devono assicurarsi che il proprio abbigliamento e i propri accessori siano rispettosi nei confronti degli altri passeggeri. In particolare, gli indumenti indossati durante la crociera non devono contenere messaggi offensivi, nudità, volgarità o allusioni/suggerimenti sessuali. L'abbigliamento e gli accessori non devono promuovere commenti negativi di tipo etnico o razziale, né incitare all'odio o alla violenza in alcuna forma. La violazione di questa norma può comportare lo sbarco dell'Ospite senza alcun rimborso del prezzo totale della crociera.

### 10.13 Politica ambientale:

Tutti gli Ospiti devono rispettare la politica ambientale di Costa, come segue: è severamente vietato qualsiasi tipo di scarico o inquinamento, inclusa l'immissione di oggetti in mare e/o nei corsi d'acqua. L'Ospite sarà ritenuto pienamente responsabile per qualsiasi scarico o inquinamento illegale. Qualsiasi atto volontario o negligente di scarico o rilascio in mare di oggetti non autorizzati, senza il consenso esplicito del personale di bordo, può comportare l'applicazione di una sanzione per ogni violazione, che verrà addebitata sul conto di bordo dell'Ospite. Le sanzioni saranno applicate nella valuta funzionale della nave, che può essere diversa da quella utilizzata per la prenotazione. Inoltre, all'Ospite verrà addebitato il costo di rimborso per qualsiasi proprietà di Costa scaricata in modo non autorizzato, e tale importo sarà anch'esso addebitato sul conto di bordo.

L'Ospite sarà inoltre responsabile per eventuali multe o sanzioni imposte a Costa da parte di governi, agenzie governative o autorità portuali, o per spese o perdite causate o subite a seguito della violazione delle politiche ambientali da parte dell'Ospite. La violazione di questa politica può comportare lo sbarco di tutti gli Ospiti presenti nella stessa cabina. Gli Ospiti sbarcati per violazione della politica ambientale saranno responsabili di tutte le spese di viaggio per il rientro a casa e non avranno diritto ad alcun rimborso. Inoltre, potranno essere esclusi da future crociere Costa.

### 10.14 Coprifuoco per minori:

Costa può imporre un coprifuoco per i minori, richiedendo che gli Ospiti di età inferiore ai 18 anni lascino tutte le aree pubbliche entro le ore 01:00 (ora nave), salvo siano accompagnati da un adulto con cui viaggiano.

### 10.15 Responsabilità dell'Ospite per atti o omissioni:

L'Ospite sarà responsabile e dovrà rimborsare Costa o il Comandante per eventuali multe o sanzioni imposte a Costa da parte di governi, agenzie governative o autorità portuali, o per spese o perdite causate o subite a seguito di atti o omissioni negligenti o intenzionali dell'Ospite, o per mancato rispetto delle normative locali in materia di immigrazione, dogana, agricoltura, salute, ambiente o qualsiasi altra regolamentazione governativa, incluso il mancato imbarco entro l'orario previsto in qualsiasi porto.

L'Ospite sarà responsabile per tutte le perdite e le sanzioni causate da azioni relative a scarichi illegali o inquinamento di qualsiasi tipo, inclusa l'immissione di oggetti in mare e/o nei corsi d'acqua.

Gli Ospiti che si imbarcano in violazione dei termini del contratto di viaggio saranno responsabili di tutti i danni, perdite, costi, spese, crediti, rimborsi e richieste correlate, inclusi — a titolo esemplificativo — quelli derivanti da una deviazione della nave per consentire lo sbarco di tali Ospiti.

L'Ospite o il suo avente causa sarà responsabile e dovrà rimborsare Costa per tutte le spese di deviazione (inclusa la perdita di entrate), multe o sanzioni, danni alla nave, ai suoi arredi, operazioni o attrezzature, o a qualsiasi proprietà di Costa causati direttamente o indirettamente, in tutto o in parte, da comportamenti scorretti, atti volontari o negligenti dell'Ospite o di minori che viaggiano con lui, inclusi scarichi o rilasci di oggetti non autorizzati in mare, senza il consenso esplicito del personale di bordo.

L'Ospite o il suo avente causa dovrà difendere e indennizzare Costa, la nave, i suoi dipendenti e agenti da qualsiasi responsabilità che Costa, la nave o tali soggetti possano incorrere nei confronti di persone, aziende o governi per danni a proprietà, lesioni personali o decesso causati direttamente o indirettamente, in tutto o in parte, da comportamenti scorretti, atti volontari o negligenti dell'Ospite o di minori che viaggiano con lui.

## 11. Poteri del comandante

11.1 Il Comandante della nave ha piena facoltà di procedere senza pilota, di rimorchiare e assistere altre navi in qualsiasi circostanza, di deviare dalla rotta ordinaria qualora ciò si renda necessario per la salvaguardia dell'incolumità dei passeggeri e della nave stessa, e/o per ottemperare a indicazioni delle autorità locali, di attraccare qualsiasi porto (si trovi o

meno sull'itinerario della nave) di trasferire il Passeggero e il suo bagaglio su altra nave per la prosecuzione del viaggio, ove necessario.

11.2 Il Passeggero è assoggettato ai poteri del Comandante della nave per tutto quanto attiene alla sicurezza della nave e della navigazione. In particolare, il Passeggero dovrà conformarsi a tutte le istruzioni e gli ordini che riceverà a bordo in tal senso, compresi quelli relativi alle istruzioni ed esercitazioni d'emergenza di cui al precedente articolo 10.7. Qualora, a giudizio del Comandante, un Passeggero si trovi in condizioni tali da non poter affrontare o proseguire il viaggio o di costituire un pericolo per la sicurezza, la salute o l'incolumità della nave, dell'equipaggio o degli altri Passeggeri, ovvero il suo comportamento sia tale da compromettere il godimento della crociera da parte degli altri Passeggeri, sarà facoltà del Comandante, a seconda dei casi a) negare l'imbarco a tale Passeggero, b) sbarcare il Passeggero in un porto intermedio, c) non consentire al Passeggero la discesa a terra in un porto intermedio, d) non consentire al Passeggero l'accesso a determinate zone della nave o la partecipazione a determinate attività di bordo. Analoghi provvedimenti potranno essere autonomamente presi, nell'ambito del potere a essi spettanti per legge o per contratto, dai vettori aerei o da altri fornitori di servizi. In relazione ai provvedimenti e alle decisioni di cui sopra, il Passeggero accetta fin da ora di assoggettarsi a dette decisioni dei cui effetti l'Organizzatore non risponde ed è consapevole che nessun rimborso né indennizzo sarà dovuto per la parte di viaggio e/o i servizi acquistati non goduti.

11.3 L'Organizzatore e il Comandante della nave avranno facoltà di eseguire qualsiasi misura o direttiva impartita da Governi e Autorità di qualsiasi Stato o da soggetti che agiscono o dichiarano di agire per conto o con il consenso di tali Governi o Autorità o di qualsiasi altro soggetto che, in base alle condizioni della copertura assicurativa rischi guerra della nave, ha diritto di impartire tali misure, ordini o direttive. Tutte le azioni od omissioni poste in essere dall'Organizzatore o dal Comandante, in esecuzione o in conseguenza di tali ordini o direttive, non saranno considerati inadempimenti del contratto. Lo sbarco dei Passeggeri e del bagaglio, in conformità a tali ordini o direttive, libera l'Organizzatore da qualsiasi responsabilità per la prosecuzione del viaggio o il rimpatrio dei Passeggeri.

## **12. Rifiuto di nuove prenotazioni**

12.1 L'Organizzatore ed il Comandante, qualora il Passeggero si rendesse responsabile di uno o più dei comportamenti di seguito indicati, avranno la facoltà di impedirgli di viaggiare nuovamente sulle navi di qualsiasi compagnia del Gruppo Carnival per un periodo di tempo determinato che verrà debitamente comunicato al Passeggero.

12.2 Il rifiuto di nuove prenotazioni ed il conseguente annullamento di eventuali prenotazioni già effettuate, a ragionevole discrezione dell'Organizzatore, potrà essere notificato nel caso in cui, nell'ultima crociera, il Passeggero:

- a) abbia violato le norme di comportamento contenute negli articoli 10 e 11;
- b) abbia compiuto azioni a danno della propria incolumità, e/o quella di altri Passeggeri o membri dell'equipaggio, nonché contro beni di proprietà dell'Organizzatore e/o di terzi;
- c) non abbia saldato il prezzo della crociera e/o del conto di bordo e/o di altri acquisti, nonché risulti debitore nei confronti dell'Organizzatore o di qualsiasi compagnia del Gruppo Carnival di somme di denaro e non adempia spontaneamente.

12.3 Le eventuali prenotazioni per crociere future effettuate precedentemente alla commissione di uno dei comportamenti di cui sopra verranno annullate relativamente alla sola posizione del Passeggero responsabile. In tal caso l'Organizzatore procederà al rimborso di quanto a quel momento versato dal Passeggero relativamente alla propria quota, restando escluso sin d'ora il risarcimento di ogni eventuale ulteriore danno.

12.4 Il Passeggero verrà reso edotto di tali circostanze tramite una notifica scritta, recapitata all'indirizzo in possesso dell'Organizzatore.

### **13. Pegno e ritenzione**

L'Organizzatore ha diritto di ritenzione e pegno sul bagaglio o sulle altre cose del Passeggero per il credito al pagamento delle ulteriori somme a carico del Passeggero per beni e servizi acquistati a bordo.

### **14. Sistemazione a bordo o in albergo**

14.1 L'Organizzatore ha facoltà di assegnare al Passeggero una cabina diversa da quella prescelta purché della stessa categoria o superiore.

14.2 Qualora prevista nell'ambito del pacchetto, la sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali verrà definita secondo criteri di ragionevole equivalenza alle classificazioni in vigore in Italia.

14.3. Il personale di bordo o qualsiasi altra persona autorizzata da Costa ha il diritto di accedere alla cabina dell'Ospite per svolgere servizi di pulizia, ispezioni necessarie, interventi di manutenzione o riparazione, o per qualsiasi altra attività correlata.

### **15. Responsabilità dell'Organizzatore**

15.1 Ai sensi degli artt. 42 e 43 del Codice del Turismo, l'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico. L'Organizzatore sarà esente da responsabilità qualora il danno derivi da fatto imputabile al Passeggero (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da quello di un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso Organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

15.2 Il Passeggero deve tempestivamente informare l'Organizzatore dell'eventuale inesatta esecuzione/inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto (difetto di conformità), ed in tal caso l'Organizzatore dovrà porvi rimedio, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati, a meno che ciò risulti impossibile o eccessivamente oneroso. Se l'Organizzatore non pone rimedio, si applica l'art. 43 del Codice del Turismo; se non pone rimedio entro un periodo ragionevole fissato dal Passeggero in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, quest'ultimo può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; infine, se rifiuta di porre rimedio o se è necessario ovviarvi immediatamente, non occorre che il Passeggero specifichi un termine.

15.3 Ai sensi dell'art. 43 del Codice del Turismo, il Passeggero ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato inadempimento o inesatta esecuzione (difetto di conformità), a meno che l'Organizzatore dimostri che tale difetto sia imputabile al viaggiatore. Quest'ultimo avrà diritto di ricevere, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato a qualunque danno che può aver subito.

15.4 Qualora sussista un inadempimento che si possa definire di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto, l'Organizzatore dovrà porvi rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal Passeggero. In caso contrario, quest'ultimo ha il diritto di risolvere

con effetto immediato il contratto o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'art. 43 del Codice del Turismo, una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'Organizzatore provvederà anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente, senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi. Qualora sia impossibile assicurare il rientro del Passeggero, si applicheranno le previsioni di cui all'art. 42, commi 6 e 7.

15.5 Tutte le esenzioni o limitazioni di responsabilità, difese ed eccezioni invocabili dall'Organizzatore in forza del presente contratto si estendono anche a tutti i soggetti che sono o siano considerati suoi dipendenti o preposti o ausiliari o agenti o subcontraenti o collaboratori a qualsiasi titolo, nonché agli assicuratori dell'Organizzatore. Qualsiasi rimborso effettuato da Costa a un'Agenzia di Viaggi per conto dell'Ospite sarà considerato come pagamento effettuato all'Ospite, indipendentemente dal fatto che l'importo venga effettivamente consegnato all'Ospite da parte dell'Agenzia di Viaggi.

15.6 L'Organizzatore non è responsabile nei confronti del Passeggero per l'inadempimento da parte dell'Agenzia di Viaggi o degli altri intermediari intervenuti nella stipulazione del contratto degli obblighi facenti carico a questi ultimi.

15.7 L'Organizzatore che abbia risarcito il Passeggero è surrogato nei diritti e azioni di quest'ultimo nei confronti di terzi responsabili.

## **16. Limiti di risarcimento**

16.1 Il trasporto dei passeggeri e dei loro bagagli via mare, inclusa la crociera, è regolato dal Regolamento (CE) n. 392/2009 sulla responsabilità dei vettori di passeggeri in caso di incidenti e dalla Convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto di passeggeri e dei loro bagagli via mare, come modificata dal Protocollo del 2002 (la "Convenzione di Atene"). Copia del Regolamento (CE) n. 392/2009 e della Convenzione di Atene è disponibile su richiesta. La Convenzione di Atene e il Regolamento (CE) n. 392/2009 sono espressamente incorporati nel presente contratto, e qualsiasi responsabilità di Costa per morte o lesioni personali, o per perdita o danneggiamento del bagaglio derivante da trasporto internazionale via mare, sarà disciplinata esclusivamente in conformità con tali normative. Tali normative limitano la responsabilità del vettore per morte, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio e prevedono disposizioni specifiche per gli oggetti di valore. I limiti di responsabilità sono calcolati in Diritti Speciali di Prelievo (DSP), che variano in base ai tassi di cambio giornalieri. Ciò significa che esiste un limite massimo all'importo che Costa potrà corrispondere in caso di lesioni personali, decesso, perdita o danneggiamento del bagaglio o delle attrezzature per la mobilità durante il trasporto. Costa avrà diritto a tutte le limitazioni di responsabilità e immunità previste dal Regolamento (CE) n. 392/2009 e dalle successive modifiche in materia di responsabilità dei vettori marittimi in caso di incidenti. Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non sarà in nessun caso superiore alle indennità risarcitorie e alle limitazioni di tali indennità relative alla prestazione il cui inadempimento ha determinato il danno, come previsto dal Regolamento (CE) 392/2009 e ss. mm. nonché dalle normative nazionali o internazionali vigenti in materia di responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare in caso di incidente. Una sintesi dei limiti di cui al Regolamento (CE) n. 392/2009 è disponibile al seguente link <https://transport.ec.europa.eu/system/files/2016-09/rights-in-case-of-accident.pdf>.

16.2 Resta salva, la applicazione delle vigenti norme in tema di limitazione del debito ai sensi del Protocollo di Londra.

16.3. In considerazione del Prezzo pagato, si conviene che Costa non potrà essere ritenuta responsabile indirettamente per atti intenzionali o neglienti compiuti da persone non impiegate da Costa, né per atti intenzionali o neglienti commessi da dipendenti di Costa al di fuori dell'orario di servizio o al di fuori dell'ambito delle loro mansioni. Il Passeggero accetta il rischio di lesioni, morte, malattia o altre perdite e riconosce che Costa non è

responsabile per negligenza o condotta illecita da parte di appaltatori o subappaltatori indipendenti. In considerazione del Prezzo pagato, si conviene che Costa non avrà alcuna responsabilità in conseguenza dell'uso improprio da parte dell'Ospite delle attrezzature sportive o ricreative della nave, né per la decisione dell'Ospite di partecipare ad attività o eventi sportivi o ricreativi.

16.4. Costa non sarà responsabile nei confronti del Passeggero per danni da stress emotivo, sofferenza mentale o lesioni psicologiche di qualsiasi tipo, in nessuna circostanza, salvo nei casi in cui tali danni siano stati causati da negligenza di Costa e derivino da una lesione fisica effettiva subita dallo stesso Passeggero, o dal fatto che il Passeggero sia stato esposto a un rischio reale di lesione fisica, oppure nei casi in cui tali danni siano stati inflitti intenzionalmente da Costa.

16.5 Qualsiasi risarcimento dovuto dall'Organizzatore, entro i limiti stabiliti dal Regolamento (CE) n. 392/2009, dalla Convenzione di Atene del 2002 e/o da qualsiasi altra normativa applicabile, sarà proporzionalmente ridotto in base a eventuali concorsi di colpa da parte dell'Ospite e soggetto alla franchigia massima prevista dalla normativa vigente.

16.6 I servizi navetta e autobus inclusi nel Pacchetto o acquistati in qualsiasi altro momento sono organizzati da Costa tramite fornitori locali, i quali possono a loro volta avvalersi di operatori locali. Gli standard di igiene, alloggio e trasporto in molti Paesi in cui tali servizi vengono prestati sono spesso inferiori rispetto agli standard europei. Costa si impegna in ogni momento a selezionare fornitori locali affidabili e competenti. I termini e le condizioni dei servizi navetta sono applicabili e sono espressamente incorporati nel Contratto (o in qualsiasi altro contratto tra l'Organizzatore e l'Ospite relativo ai servizi navetta). Tali condizioni possono limitare o escludere la responsabilità degli operatori dei servizi navetta. La responsabilità di Costa non potrà superare quella dell'operatore del servizio navetta. Gli standard locali del Paese in cui si svolge il servizio saranno rilevanti per valutare la qualità delle prestazioni del Pacchetto. In caso di reclamo da parte dell'Ospite, il Contratto (o qualsiasi altro contratto relativo ai servizi navetta) sarà considerato correttamente eseguito se gli standard locali relativi a tali servizi sono stati rispettati, anche se non conformi alla normativa italiana. Costa non è responsabile per eventuali prestazioni improprie o non eseguite di tali servizi quando esse siano interamente attribuibili a colpa dell'Ospite; a un atto o omissione imprevedibile o inevitabile da parte di terzi non collegati alla fornitura dei servizi previsti; oppure a circostanze inevitabili e straordinarie.

## **17. Escursioni e acquisti di beni e servizi a bordo**

17.1 Il Passeggero si impegna a leggere attentamente la descrizione delle escursioni acquistabili tramite i canali di vendita delle stesse.

17.2. L'Organizzatore non sarà responsabile qualora le escursioni siano soggette a modifiche dovute a circostanze indipendenti dalla volontà dell'Organizzatore (quali, ad esempio, condizioni atmosferiche tali da precludere il sereno svolgimento dell'escursione, scioperi, ritardi nei trasporti, negato attracco da parte delle autorità portuali locali ecc.) e/o ad esigenze operative dei fornitori dei servizi.

17.3. Qualora l'Organizzatore annulli un'escursione, provvederà a rimborsare il prezzo pagato per l'escursione non effettuata utilizzando la stessa modalità di pagamento impiegata per l'acquisto. Nel caso in cui l'escursione faccia parte di un pacchetto comprensivo di diverse escursioni, verrà rimborsata una percentuale proporzionale al numero di escursioni non svolte. Le escursioni di una giornata intera valgono il doppio rispetto a quelle programmate per mezza giornata. Nel caso di escursioni incluse in tariffa crociera, qualora l'Organizzatore cancellasse una escursione, sarà possibile acquistare una nuova escursione in sostituzione di quella annullata dall'Organizzatore.

17.4. Se l'Organizzatore annulla parzialmente un'escursione dopo la partenza della Crociera (ad es. tour guidato della città include la visita al museo, quest'ultima viene cancellata ma viene comunque svolto il tour guidato della città), l'Organizzatore provvederà a erogare un credito da utilizzare per gli acquisti di bordo di valore proporzionale alla parte di escursione non effettuata. Detto credito di bordo non potrà essere utilizzato per l'acquisto di un'altra escursione.

17.5. In casi di recesso del Passeggero dall'escursione prenotata, l'Organizzatore si riserva il diritto di applicare penali come meglio specificato in fase di acquisto dell'escursione.

17.6. Salvo diversa indicazione, le escursioni non sono effettuate con mezzi specificamente attrezzati per ospiti con difficoltà motorie. Tuttavia, Costa può fornire, su richiesta del Passeggero, proposte per escursioni adatte alle esigenze di chi ha ridotte capacità motorie. Le escursioni accessibili anche a Passeggeri con lievi difficoltà motorie sono segnalate con un simbolo apposito. Pertanto, prima di acquistare il Servizio, l'Organizzatore consiglia di contattare l'Organizzatore e verificare se la Crociera prescelta offra escursioni accessibili alle persone con ridotta capacità motoria e/o affette da disabilità.

17.7. I tour riservati a persone con ridotta capacità motoria e/o disabili sono soggetti a limiti di disponibilità. L'Organizzatore non risponde in caso di esaurimento dei posti.

17.8. Per alcune tipologie di escursione potranno richiedersi, in relazione alle caratteristiche delle stesse (per es. utilizzo di mezzi di trasporto condotti dal Passeggero) particolari condizioni e/o requisiti, di volta in volta indicati sui canali di acquisto.

17.9. Si prega di notare che la polizza assicurativa, eventualmente acquistata contestualmente alla prenotazione della Crociera, non include la copertura per le escursioni acquistate successivamente alla prenotazione della crociera.

17.10. Ogni escursione richiede un numero minimo di partecipanti. Potrebbe essere inoltre previsto un numero massimo di partecipanti. Qualora il numero minimo di passeggeri richiesto non fosse raggiunto, l'escursione potrebbe essere cancellata. Qualora fosse raggiunto il numero minimo per un'escursione, i partecipanti potranno essere accompagnati da una guida bilingue. Se l'escursione scelta non è disponibile nella lingua del Passeggero, verrà svolta in inglese.

17.11 Il Passeggero si impegna a selezionare escursioni adatte al proprio stato di salute e alle proprie capacità psicofisiche, nonché a quelle delle persone per conto delle quali acquista l'escursione, e dichiara di non essere affetto da patologie che possano pregiudicare la sua salute e/o possano rendere pericolosa la sua partecipazione alle escursioni selezionate e/o richiedano accesso a cure mediche immediate presso strutture ospedaliere. In caso di dubbi sulla capacità psicofisica a partecipare alle escursioni selezionate, l'Organizzatore invita il Passeggero a contattare il proprio medico.

17.12. Il Passeggero si impegna a scegliere escursioni appropriate nel caso in cui si trovi in stato di gravidanza o nel caso in cui la persona per conto della quale acquista l'escursione sia in stato di gravidanza.

17.13. In caso di partecipazione ad un'escursione che preveda l'immersione in acqua e/o attività balneari, è necessario seguire le ordinarie misure di precauzione ed eventuali indicazioni fornite dall'Organizzatore e/o dal fornitore del servizio (ad es. evitare l'assunzione di alcolici e il consumo di alimenti nelle ore precedenti all'escursione, indossare dispositivi di sicurezza quali giubbotti di salvataggio, etc.).

17.14. Il Passeggero è consapevole che le escursioni con attività balneari potrebbero non essere monitorate da personale di salvataggio. Pertanto, si raccomanda al Passeggero di accertarsi che le condizioni meteomarine siano compatibili con le proprie capacità psicofisiche prima di immergersi.

17.15. Durante le escursioni, è richiesto che i minori siano sempre sotto la supervisione di un Passeggero maggiorenne che ne assume la responsabilità (specificatamente, in prossimità di strade trafficate, specchi d'acqua, dirupi, scale, etc.), fatte salve le ipotesi di escursioni che per loro natura sono riservate a minori accompagnati di guide e animatori, come specificatamente indicato nel descrittivo dell'escursione selezionata (escursioni per teenagers).

17.16. L'Organizzatore non è responsabile per eventuali incidenti o danni, direttamente e/o indirettamente derivanti da comportamenti imprudenti o negligenti del Passeggero. Pertanto, il Passeggero riconosce e accetta che, partecipando a tali escursioni, adotterà le necessarie misure di precauzione e si assume il rischio per eventuali lesioni, perdite o danni che possano verificarsi a causa della propria imprudenza e/o negligenza.

#### **Wifi:**

17.17. I Servizi relativi all'utilizzo del Wifi a bordo possono variare in base al pacchetto acquistato i cui dettagli sono disponibili in fase di acquisto.

17.18. I Pacchetti Wifi devono essere attivati a bordo secondo le modalità indicate dall'Organizzatore in fase di acquisto.

17.19. L'attivazione dei Pacchetti Wifi dà diritto al consumo di WiFi nei limiti e nelle modalità di ciascun Pacchetto, come indicate al momento dell'acquisto.

17.20. Al momento dell'attivazione dei Pacchetti potranno essere addebitati i costi di attivazione indicati dall'Organizzatore in fase di acquisto.

17.21. L'Organizzatore comunica al Passeggero, che accetta, che la connessione satellitare della nave può subire variazioni in base alle condizioni meteorologiche e alla posizione geografica, determinando occasionalmente rallentamenti o instabilità del segnale. L'Organizzatore non sarà responsabile per eventuali malfunzionamenti della connessione.

17.22. L'Organizzatore non è responsabile per gli smartphone e/o dispositivi che, a causa di malfunzionamenti, impediscano la connessione.

#### **Bevande:**

17.23 Servizi relativi al consumo di bevande a bordo possono variare in base al pacchetto acquistato ("Pacchetti Bevande") i cui dettagli sono disponibili in fase di acquisto.

17.24 Il Pacchetto bevande deve essere acquistato da tutti gli ospiti con lo stesso numero di prenotazione o che viaggiano nella stessa cabina.

17.25 Il Pacchetto bevande che include alcolici non può essere acquistato né utilizzato da passeggeri minorenni.

17.26 Alcuni Pacchetti bevande non saranno utilizzabili presso i bar monomarca.

17.27 Ove il Pacchetto bevande includa bottiglie di acqua, le stesse si intendono per due persone. L'occupazione singola di una cabina doppia prevede una bottiglia da mezzo litro al giorno.

17.28 L'Organizzatore si riserva il diritto di limitare il consumo di bevande alcoliche incluse nel pacchetto bevande nel caso in cui un consumo eccessivo comprometta il sereno svolgimento della Crociera. In tali ipotesi, nulla sarà dovuto al Passeggero a titolo di Rimborso e/o indennizzo supplementare.

#### **Acquisti presso i negozi di bordo:**

17.29 Agli acquisti di beni e prodotti venduti nei negozi di bordo si applica il Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005 e ss. mm).

17.30 Qualora sia accertato che il prodotto presenti difetti o sia difforme, il consumatore ha il diritto di ottenere la riparazione o sostituzione gratuita, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di acquisto del prodotto, a condizione che il consumatore comunichi a Costa entro due mesi dalla data in cui ha riscontrato il difetto del prodotto.

17.31. Se la comunicazione circa il difetto riscontrato dal consumatore viene recapitata a Costa nel corso della crociera, qualora sia accertato che il prodotto presenti difetti o sia difforme, il Passeggero ha diritto a restituire il bene e riceverne altro di medesimo valore e natura presso il medesimo negozio di bordo. Se la comunicazione circa il difetto riscontrato dal consumatore viene recapitata a Costa successivamente al termine della crociera, il consumatore ha diritto al rimborso del prezzo pagato per il prodotto difettoso. Non sarà possibile provvedere alla sostituzione del prodotto.

17.32 Resta fermo che Costa prenda in esame esclusivamente i reclami corredati da prova dell'acquisto (ad es. scontrino) e foto o documentazione che attesti il difetto di conformità. L'azione diretta a far valere i difetti si prescrive nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene.

17.33 Non sono coperti dalle procedure di reso o rimborso i difetti derivanti da uso improprio del bene e/o dalla normale usura del bene e/o di lieve entità.

17.34. Costa non risponde dei difetti di conformità di cui è responsabile il produttore nei confronti dei consumatori quando questi ultimi abbiano subito un danno ingiusto a causa di un difetto di produzione.

17.35. Quanto sopra non si applica agli acquisti di beni effettuati presso negozi di bordo affidati a concessionari.

17.36 Su alcune navi della flotta sono disponibili, a pagamento, ristoranti tematici che richiedono prenotazione anticipata.

17.37 Gli Ospiti possono prenotare i ristoranti tematici tramite l'app Costa / MyCosta oppure contattando direttamente il ristorante, specificando l'orario desiderato e il numero di partecipanti.

17.38 L'Ospite riconosce e accetta che, per utilizzare il servizio di prenotazione dei ristoranti tematici, è richiesta la Costa Card come garanzia. Nessun addebito verrà effettuato sulla Costa Card al momento della prenotazione.

17.39 L'Ospite può cancellare la prenotazione e/o modificare il numero di partecipanti tramite l'app Costa o contattando direttamente il ristorante, almeno 12 ore prima dell'orario previsto, senza incorrere in alcuna penale.

17.40 L'Organizzatore informa l'Ospite, che accetta, che in caso di mancata presentazione all'orario prenotato o di cancellazione effettuata oltre il termine previsto dalla clausola 17.39, Costa si riserva il diritto di applicare una penale di €10 per ogni posto cancellato, calcolata in base al prezzo del menù base. La penale verrà addebitata sulla Costa Card utilizzata per la prenotazione e l'Organizzatore emetterà fattura per l'importo addebitato.

## **18. Trasporti aerei**

18.1 Con l'emissione da parte del vettore aereo del biglietto aereo o altro titolo di viaggio aereo in nome del Passeggero e l'accettazione di esso da parte del Passeggero viene posto in essere un contratto di trasporto aereo tra il Passeggero e il vettore aereo emittente.

18.2 Rispetto a qualsiasi trasporto aereo Costa Crociere non assume pertanto nessuna qualifica o ruolo di vettore, essendo tale qualifica assunta esclusivamente dal vettore aereo indicato (e/o suoi delegati) che assume i rischi e le responsabilità connesse, che non potranno perciò in alcun modo essere riferite a Costa Crociere, neppure in via indiretta o mediata. I diritti spettanti al Passeggero in base al contratto di trasporto aereo e alla normativa a esso applicabile (Convenzione di Montreal del 28/5/1999, Regolamento (CE) n. 889/2002 in materia di responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti, normative nazionali), ivi compreso in particolare il diritto al risarcimento del danno in caso di morte o danni alla persona, dovranno quindi essere fatti valere dal Passeggero nei confronti del vettore aereo. Fanno carico esclusivamente al vettore aereo gli obblighi di cui al Regolamento (CE) n. 785/2004 in materia di requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei.

18.3 Il titolo di viaggio aeronautico, legalmente valido, qualora non allegato alla documentazione fornita da Costa Crociere al Passeggero, dovrà essere richiesto dal Passeggero direttamente al vettore, che ne garantisce l'esistenza, la custodia presso di sé per meri motivi logistici, la conformità alla normativa applicabile, l'immediata e incondizionata disponibilità a propria cura e spese direttamente al Passeggero stesso e che ha Assicurato quanto sopra anche a Costa Crociere.

18.4 Gli obblighi previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 fanno carico esclusivamente al vettore aereo operativo come definito in detto Regolamento e nessuna responsabilità viene assunta al riguardo da Costa Crociere né per la sua qualità di Organizzatore né altrimenti. I Passeggeri dovranno quindi far valere eventuali pretese derivanti dal suddetto Regolamento (CE) 261/2004 nei confronti del vettore aereo operativo. Nell'esercizio nei confronti del vettore aereo operativo dei diritti derivanti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 i Passeggeri dovranno attenersi al criterio di salvaguardare nella misura massima possibile la possibilità di esecuzione del pacchetto turistico nel suo complesso e di non pregiudicare i diritti e le facoltà dell'Organizzatore in base al presente contratto e alla normativa a esso applicabile.

18.5 Costa Crociere invierà nella documentazione consegnata ai Passeggeri un promemoria voli, al solo fine di agevolare la disponibilità e la conoscenza da parte del Passeggero dei dati relativi ai voli aerei. L'inclusione nella documentazione fornita da Costa Crociere ai Passeggeri di detto promemoria e/o di avvertenze o informazioni relative al trasporto aereo e dalla disciplina legale e contrattuale a esso applicabile, ha quindi valore puramente informativo. Compagnia aerea, numero del volo, orari e scali verranno comunicati tempestivamente. Se la prenotazione avviene nei 3 mesi antecedenti la partenza, le medesime informazioni verranno comunicate entro 3 giorni lavorativi dalla prenotazione effettuata.

18.6 L'utilizzo nella documentazione di cui al precedente art. 18.5 di materiale cartaceo, marchi, logo o qualsiasi altro elemento riferibile a Costa Crociere è motivato solo da necessità tipografiche e non può essere considerato modifica e/o smentita, neppure tacita e/o parziale delle altre disposizioni del presente articolo.

18.7 Nel caso in cui, successivamente alla conferma del volo aereo, il Passeggero richieda delle modifiche non comportanti la rinuncia ad avvalersi del volo aereo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: cambio data di partenza/arrivo, cambio aeroporto di partenza), lo stesso dovrà corrispondere all'Organizzatore le spese eventualmente addebitate dalle compagnie aeree per procedere alla suddetta modifica.

18.8 In caso di recesso esercitato dal Passeggero dal pacchetto turistico comprensivo di voli aerei, al Passeggero verrà addebitato il costo totale del volo aereo da parte del vettore, pari alle penali applicate da quest'ultimo.

18.9 In caso di smarrimento o ritardo nella consegna dei bagagli da parte del vettore aereo, Costa Crociere non risponde del danno subito.

18.10. Qualora a un Ospite venga negato l'imbarco su un aeromobile perché, secondo il ragionevole giudizio del Comandante, non è idoneo a viaggiare, rappresenta una minaccia

per la sicurezza dell'aeromobile, dei passeggeri o dell'equipaggio, oppure tiene comportamenti abusivi o disturbanti, Costa non sarà responsabile per il completamento del viaggio dell'Ospite e non sarà tenuta a corrispondere alcun rimborso o compensazione.

## **19. Medico di bordo**

19.1 Tutti gli Ospiti riconoscono che, pur essendo presente a bordo un medico qualificato, è responsabilità dell'Ospite richiedere assistenza medica, se necessaria, durante la crociera. Il medico di bordo non è uno specialista e il Centro Medico della nave non è tenuto né attrezzato secondo gli standard di un ospedale terrestre. Il Centro Medico non è progettato per fornire trattamenti estesi o continuativi. La nave trasporta forniture e attrezzature mediche conformi ai requisiti dello Stato di bandiera. Né Costa, né il medico di bordo, né il personale medico saranno responsabili nei confronti dell'Ospite per eventuali impossibilità nel trattamento di condizioni mediche.

### **I servizi forniti dal Centro Medico di bordo sono soggetti a pagamento.**

In caso di malattia o infortunio, l'Ospite potrebbe dover essere sbarcato per ricevere cure mediche a terra. Non viene fornita alcuna garanzia sulla qualità dell'assistenza medica nei porti di scalo o nel luogo in cui l'Ospite viene sbarcato. Le strutture e i trattamenti medici variano da porto a porto. Quando possibile, Costa offrirà assistenza generale a qualsiasi Ospite che subisca malattia, infortunio personale o decesso durante la crociera, indipendentemente dal fatto che l'evento sia legato o meno a un'attività inclusa nel Pacchetto e indipendentemente dalla responsabilità di qualsiasi parte. Qualsiasi costo o spesa ragionevolmente sostenuto da Costa per conto dell'Ospite in relazione a trattamenti medici, odontoiatrici o simili, soggiorni in hotel, trasporti, rimpatrio o altre spese, dovrà essere rimborsato dall'Ospite a Costa, indipendentemente dal fatto che tali somme siano coperte o meno dall'assicurazione di viaggio dell'Ospite. Costa si riserva il diritto di intraprendere qualsiasi azione ritenuta opportuna per recuperare tali costi o spese. L'Ospite accetta di indennizzare e rimborsare integralmente Costa nel caso in cui Costa decida di anticipare tali costi e spese.

19.2 Le determinazioni del medico di bordo in merito alla idoneità del Passeggero all'imbarco e/o alla prosecuzione della crociera sono vincolanti e inderogabili.

19.3. L'Ospite dichiara di comprendere pienamente la natura del viaggio e della nave, e accetta tutti i rischi connessi al trasporto e alla gestione degli Ospiti. Durante la navigazione o nei porti, la disponibilità di assistenza medica può essere limitata o subire ritardi. L'Ospite riconosce che parte o tutto il viaggio può svolgersi in aree dove l'assistenza medica e l'evacuazione potrebbero non essere disponibili. L'Ospite accetta di indennizzare e rimborsare Costa nel caso in cui Costa decida di anticipare i costi per cure mediche d'emergenza, incluse quelle fornite a terra, nonché per il trasporto e/o l'alloggio correlati. L'Ospite riconosce che la propria assicurazione sanitaria personale potrebbe non coprire o non essere applicabile ai servizi medici ricevuti a bordo e che tali spese potrebbero non essere rimborsabili tramite la propria assicurazione. L'Ospite riconosce e accetta di essere l'unico responsabile di tutte le spese relative ai servizi medici ricevuti a bordo e/o in un porto di scalo. Costa raccomanda vivamente a tutti gli Ospiti di sottoscrivere un'assicurazione di viaggio prima della crociera, che possa contribuire a coprire tali spese mediche. L'Ospite riconosce e accetta inoltre che tutti gli addebiti per i servizi medici ricevuti a bordo saranno automaticamente imputati al conto di bordo. Qualora l'Ospite non sia in grado di saldare tali spese durante la crociera, accetta che Costa abbia il diritto di procedere al recupero delle somme dovute anche dopo la fine del viaggio.

## **20. Custodia valori**

Viene messo a disposizione dei Passeggeri sulla nave un servizio di cassette di sicurezza accessibili esclusivamente agli occupanti della cabina previo inserimento di apposita password personale; l'Organizzatore non assume responsabilità per denaro, documenti, titoli, gioielli e oggetti preziosi o altri beni personali che non vengano custoditi in tali cassette, debitamente chiuse. Al momento dell'imbarco e dello sbarco i preziosi e/o i beni di valore dovranno essere riposti nel bagaglio a mano. L'Organizzatore non risponde di beni e preziosi smarriti in fase di imbarco e/o sbarco non riposti nel bagaglio a mano.

## **21. Obbligo di assistenza**

L'obbligo di assistenza dell'Organizzatore nei confronti del Passeggero è limitato alla diligente esecuzione delle prestazioni dedotte in contratto e degli obblighi posti a suo carico dalla legge. In particolare, l'Organizzatore è tenuto a fornire le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali che possono dare supporto al Passeggero, nonché all'assistenza consolare e ad assistere il Passeggero nell'effettuare comunicazioni a distanza, ove necessario.

L'Organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal Passeggero o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

## **22. Reclami e denunce**

22.1 Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 1177/2010 sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e dalla Delibera 83/2019 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti sui diritti degli utenti dei servizi di trasporto via mare con riguardo al trattamento dei reclami e successive modifiche intervenute, il Passeggero che desideri presentare un reclamo all'Organizzatore, potrà trasmetterlo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Organizzatore dovrà notificare al Passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente al reclamo non dovrà superare i due mesi dal ricevimento dello stesso.

22.2 I reclami possono essere inviati in lingua italiana e/o inglese, utilizzando l'apposito form scaricabile dalla pagina [www.costacrociere.it/reclami](http://www.costacrociere.it/reclami):

- via mail all'indirizzo: [customerservice@costa.it](mailto:customerservice@costa.it)

- via posta certificata all'indirizzo: [ufficio.legale.costa.crociere@legalmail.it](mailto:ufficio.legale.costa.crociere@legalmail.it)

- via posta ordinaria / raccomandata a: Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121, Genova.

22.3 È fatta salva la possibilità per il Passeggero di presentare un reclamo agli indirizzi indicati senza utilizzare il modulo di cui sopra. Tuttavia, verranno esaminati solo i reclami che riportino almeno:

- a) i riferimenti identificativi del Passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del Passeggero;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalle condizioni generali di trasporto.

22.4 In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra, laddove il reclamo sia stato presentato in maniera completa e con le modalità sopra indicate, il Passeggero potrà:

1. utilizzare la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie avviando una procedura di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio del proprio luogo di residenza e/o domicilio;

2. presentare un reclamo di seconda istanza all' Autorità di Regolazione dei trasporti agli indirizzi [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) , ovvero [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

22.5 Il Passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

2. L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dal Passeggero con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicati;
- c) al Passeggero è già stato corrisposto un indennizzo automatico relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

### **23. Assicurazione contro le spese di annullamento - assistenza - spese mediche e bagaglio**

23.1 Il Passeggero, all'atto di sottoscrizione della domanda di prenotazione potrà usufruire della polizza di assicurazione sottopostagli insieme alla domanda, corrispondendo l'importo relativo.

23.2 Il rapporto assicurativo viene in essere direttamente tra il Passeggero e la compagnia assicuratrice e tutti gli obblighi e oneri in base alla polizza di assicurazione sono quindi a carico esclusivamente del Passeggero.

23.3 In particolari circostanze, quali ad esempio epidemie e pandemie, l'Organizzatore si riserva il diritto di rendere obbligatorio, ai fini della prenotazione e/o dell'imbarco, l'acquisto di una polizza che copra i rischi connessi al virus SARS-CoV-2 19 e/o ad altre patologie fortemente debilitanti e/o contagiose durante la crociera e copra le relative spese, quali spese mediche, spese per prolungamento soggiorno (vitto e alloggio) a terra per quarantena, spese di rientro a casa per sinistro (anche con mezzi protetti per persone testate positive), rimborso della quota parte della prenotazione per interruzione crociera. In mancanza di polizza assicurativa idonea a coprire i rischi di cui sopra, gli stessi resteranno a carico del Passeggero. A tal fine l'Organizzatore si riserva la facoltà di includere il costo della polizza assicurativa nel prezzo complessivo del pacchetto.

### **24. Assicurazione in caso di insolvenza e fallimento**

24.1 Ai sensi dell'art. 47 del Codice del Turismo, l'Organizzatore ha stipulato specifica polizza assicurativa che garantisce, nei casi di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico oltre alle eventuali spese sostenute per il rimpatrio del Passeggero (Polizza nr. 2132992 - REVO Insurance S.p.A. Sede legale: Viale dell'Agricoltura 7, 37135 Verona - Sede operativa: Via Monte Rosa, 91, 20149 Milano - PEC: [revo@pec.revoinurance.com](mailto:revo@pec.revoinurance.com)). La polizza assicura anche il rimborso del prezzo versato per il vitto e l'alloggio – se necessari – prima del rientro.

24.2 Per ulteriori dettagli relativamente al beneficio della protezione assicurativa in caso di insolvenza e fallimento, si prega di fare riferimento agli articoli 47 e 48 del Codice del Turismo.

### **25. Legge applicabile e foro competente**

Il Passeggero accetta, quale legge applicabile al contratto ed alle obbligazioni dallo stesso nascenti, quella italiana alla quale si fa integrale rinvio per quanto non espressamente disposto nel presente contratto. Per le controversie che possono insorgere in merito all'interpretazione od esecuzione delle obbligazioni nascenti dal presente contratto le parti riconoscono quale foro competente quello individuato ai sensi della sezione 4 del Reg. 1215/2012 e dall'art. 66-bis del Codice del consumo.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della legge n. 38/2006 - La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

## 26. Informativa sul trattamento dei dati personali

Costa Crociere S.p.A. (di seguito anche "Costa Crociere"), in qualità di titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati Personali 679/2016 (di seguito il "**GDPR**") e nel rispetto della normativa locale applicabile, fornisce l'informativa sulla privacy pubblicata in tutti i canali disponibili (siti ufficiali Costa, centro clienti e agenzie di viaggio in tutto il mondo). Ti raccomandiamo di consultare i punti di contatto sopra menzionati per trovare la versione più aggiornata.

### [i] NOTA BENE

Le tariffe presenti nelle tabelle prezzi di questo catalogo sono state predisposte secondo i seguenti parametri: - costo carburante per la propulsione della nave: USD 540,50 (tonnellata metrica Platts HFO Barcellona a luglio 2023)

- costo carburante voli charter: CIF NWE USD 831,00 a tonnellata metrica

- costo carburante voli di linea: sono state utilizzate le voci "YQ" tax o "YR" tax rilevate nei GDS al 01/10/2023 Per tutti i servizi il cambio valuta utilizzato è il seguente: Nave 1 EURO = 1,1349 USD – Voli 1 EURO = 1,05 USD Segnaliamo pertanto che le tariffe presenti nelle tabelle prezzi potranno subire

[ii] Il valore medio di mercato dell'ETS "carbon tax" è pubblico e verificabile accedendo al sito

[iii] Il valore medio di mercato dell'ETS "carbon tax" è pubblico e verificabile accedendo al sito [www.bluenext.eu](http://www.bluenext.eu).

La quantità del carburante consumato da ogni Passeggero, come dichiarato dal vettore, è la seguente:

Durata volo Destinazioni Fuel (per pax)

Fino a 2h Italia, Europa, Baleari, Tunisia 0.0701

da 2 a 3h Grecia, Turchia 0.0968

da 3 a 4h Israele, Portogallo, Russia 0.1380

da 4 a 5h Canarie, Egitto, Giordania 0.1555

da 5 a 7h Capo Verde, Emirati Arabi 0.2440

da 7 a 8h Kenya, Tanzania 0.3914

da 8 a 9h Rep. Dominicana, Guadalupe, Jamaica 0.4392

da 9 a 10h Brasile, Maldive, Madagascar 0.4769

da 10 a 11h Cuba 0.5022

oltre 11h Giappone, Messico 0.5307

Esempio: volo con destinazione Guadalupa assumendo per ipotesi un valore di mercato dell'ETS pari a € 6,90 0.4392 tonnellate [A] x Euro 6,90 [B] x coefficiente 3,16 [C] = € 9,58 R/T (ca. € 4,79 a tratta).