



### **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 di pacchetto turistico

valide per prenotazioni effettuate dall'11 dicembre 2024

Si 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.costa.it](http://www.costa.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, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche 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 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 del contratto.

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 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. Inoltre, colui che effettua la prenotazione garantisce il consenso a trattare i dati personali e/o particolari degli altri compagni di viaggio.

2.7 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.

2.8 Poiché le navi non sono attrezzate per l'assistenza alla gravidanza ed al parto non potranno essere accettate prenotazioni di Passeggere 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 a) lo stato di buona salute proprio e del feto, b) nonché l'idoneità a partecipare al viaggio ed c) 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.

2.9 Per motivi di sicurezza, non sono ammessi a bordo i bambini di età inferiore ai 6 mesi al momento dell'imbarco. Tale limite minimo di età è elevato a 12 mesi per le crociere di durata uguale o superiore ai 15 giorni.

2.10 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.

2.11 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. 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 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.

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 10.8 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.

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.

2.12 Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, nel sito web 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.

2.13 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 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 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 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.viaggiare Sicuri.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 All'atto della conclusione del contratto dovrà essere versato un acconto come indicato nelle seguenti tabelle. 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.

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
	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
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 valida 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.

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, a seguito di compilazione

del web check, entro i termini e nelle modalità indicate 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,
- numero di contatto di emergenza ai sensi della normativa vigente.

3.4 I 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. Tutti gli acquisti di beni e/o servizi effettuati a bordo durante la crociera saranno automaticamente addebitati sulla Carta Costa. La Carta Costa è strettamente personale ed è vietato cederla ad altri passeggeri. In caso di smarrimento della Carta Costa è necessario provvedere immediatamente alla segnalazione presso la reception di bordo. Non sarà possibile stornare addebiti precedenti alla segnalazione.

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:

- i. Carte di credito dei circuiti American Express, Visa e Mastercard con PIN (non sono accettate carte prepagate, ricaricabili, VISA Electron, Postepay, Postamat, Cirrus Maestro).
- ii. Carte di debito dei circuiti Visa, Mastercard e American Express.
- iii. Pagobancomat, esclusivamente per crociere con valuta di bordo in EURO, tramite i dispositivi automatici Ingenico presenti sulla nave.
- iv. 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

4.1 I prezzi sono comprensivi di tasse portuali.

4.1.1. 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).

4.1.2. Con il termine "Quote di servizio" si intendono gli importi obbligatori da pagare per i servizi alberghieri di bordo. 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. 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. 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.

NAVE	QUOTE DI SERVIZIO	
	per passeggeri di età maggiore di 14 anni	per passeggeri tra 4 e i 14 anni
COSTA TOSCANA	11 EURO/notte	5,50 EURO/notte
COSTA SMERALDA	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 DELIZIOSA	11 EURO/notte	5,50 EURO/notte
COSTA PACIFICA	11 EURO/notte	5,50 EURO/notte
COSTA FORTUNA	11 EURO/notte	5,50 EURO/notte

4.1.3. 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.

4.2 Ai sensi dell'articolo 10 della Direttiva (UE) 2015/2302, i prezzi potranno essere modificati, in seguito a variazioni sopravvenute successivamente alla conclusione del contratto, fino a 20 giorni prima della data di inizio della fruizione del pacchetto turistico e nei limiti di cui all'art. 5.2. delle presenti condizioni generali.

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].

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 e quello applicabile alla data della partenza.

4.3 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.

4.4 I prezzi devono intendersi per persona. Tuttavia, qualora, a seguito di rinuncia o cancellazione da parte degli altri occupanti, il Passeggero si trovi a essere unico occupante della cabina, sarà dovuto il supplemento per cabina singola.

4.5 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.

## **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 di recesso il cui ammontare viene indicato nella tabella a seguire. Le percentuali indicate si riferiscono al prezzo pagato dal Passeggero per il pacchetto turistico, al netto delle tasse portuali.



<b>TARIFFA</b>	<b>GIORNI DALLA PARTENZA</b>	<b>TUTTE LE CROCIERE</b> esclusi Giri del Mondo e crociere a bordo di Costa Serena
My Cruise All-Inclusive Super All-Inclusive	Fino a 60 giorni	€ 100 a persona
	Tra 59 e 30 giorni	20% del prezzo totale
	Tra 29 e 15 giorni	50% del prezzo totale
	Tra 14 e 5 giorni	75% del prezzo totale
	Da 4 giorni	100% del prezzo totale

<b>TARIFFA</b>	<b>GIORNI DALLA PARTENZA</b>	<b>CROCIERE GIRO DEL MONDO E SINGOLE TRATTE</b>
Individuale	Fino a 90 giorni	15% del prezzo totale
	Tra 89 e 30 giorni	50% del prezzo totale
	Tra 29 e 15 giorni	75% del prezzo totale
	Da 14 giorni	100% del prezzo totale

<b>TARIFFA</b>	<b>GIORNI DALLA PARTENZA</b>	<b>CROCIERE DI COSTA SERENA IN ASIA</b>
My Cruise All-Inclusive Super All-Inclusive	Fino a 270 giorni	100 € per passeggero
	Tra 269 e 90 giorni	15% del prezzo totale
	Tra 89 e 30 giorni	50% del prezzo totale
	Tra 29 e 10 giorni	75% del prezzo totale
	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.

## **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) sei 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.

## **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 (c.d. carta di imbarco) 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 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.

10.2 Il Passeggero inoltre dovrà comportarsi in modo tale da non compromettere la sicurezza, 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 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 <https://www.costacrociere.it/link-utili/articoli-proibiti-bordo.html>. 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 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 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. 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 Il Passeggero è tenuto obbligatoriamente a partecipare alle attività ed alle esercitazioni d'emergenza che l'Organizzatore effettuerà a bordo della nave 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.

10.8 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.

Permanenza a bordo: L'Organizzatore si riserva il diritto di precludere l'imbarco /sbarcare anticipatamente/ 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.

10.9 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.

## **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.

### **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.

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 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.

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

## 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.

#### Wi-Fi:

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. Il paragrafo "Acquisti presso i negozi di bordo" non si applica agli acquisti di beni effettuati presso negozi di bordo affidati a concessionari.

## **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.

## **19. Medico di bordo**

19.1 Il ricorso alle prestazioni del medico di bordo è volontario e il relativo compenso è a carico del Passeggero.

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.

## **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**

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.<sup>[1]</sup>  
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.revoinsurance.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, 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 le seguenti informazioni circa il trattamento dei dati personali che la riguardano, raccolti da Costa Crociere, forniti dall'agenzia a cui Lei si è rivolto e/o che Lei, in qualità di interessato, ci ha comunicato:

1. per la prenotazione e/o per l'acquisto del pacchetto turistico;
2. nell'ambito della crociera (ad es. acquisti effettuati);
3. per la registrazione al sito web e/o all'app di Costa Crociere o per la compilazione dei moduli presenti sul sito web di Costa Crociere.

### **Titolare del trattamento.**

Titolare del trattamento è Costa Crociere S.p.A. con sede in Genova, Piazza Piccapietra, n.48.

### **Responsabile della Protezione dei Dati.**

Il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) è contattabile ai seguenti indirizzi: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) e/o presso Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, Genova.

### **Finalità e base giuridica del trattamento**

a) Finalità relative alla prenotazione/all'acquisto del pacchetto turistico e/o all'evasione di Sue richieste. I Suoi dati personali saranno trattati ai fini dell'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto relativo alla prenotazione e/o all'acquisto del pacchetto turistico e/o all'evasione delle Sue richieste, effettuati anche tramite i canali digitali, al fine di consentire a Costa Crociere di erogare in maniera ottimale la prestazione, in particolare per:

1. la conclusione, gestione ed esecuzione dei rapporti precontrattuali e contrattuali fra Lei e Costa Crociere;
2. rispondere alle Sue richieste;
3. la comunicazione di avvisi di servizio, relativi al pacchetto turistico prenotato e/o acquistato (ad es. modifica delle condizioni contrattuali, informazioni sul booking ecc.).

Inoltre, tra i dati da Lei forniti ci potrebbero essere anche alcuni dati personali definiti dal GDPR come "particolari" (es. dati relativi al Suo stato di salute, la cui raccolta è necessaria per garantirLe un servizio confacente alle Sue eventuali esigenze particolari). Questi dati saranno trattati per le sole finalità connesse al pacchetto turistico e solo con il Suo previo consenso, quale base giuridica del relativo trattamento, che

potrà rilasciare in sede di compilazione dell'apposito modulo che Le sarà inviato via e-mail nel caso in cui, in sede di finalizzazione dell'acquisto del pacchetto turistico, Lei ci abbia comunicato di avere esigenze particolari.

b) Invio tramite e-mail di comunicazioni informative e promozionali relative al pacchetto turistico. La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Costa Crociere di garantirLe di ricevere comunicazioni relative ai servizi e ai prodotti analoghi ed offerti da Costa Crociere.

In ogni caso, Lei può in qualsiasi momento richiedere di non ricevere più le predette comunicazioni cliccando sull'apposito link presente in ogni comunicazione che sarà inviata da Costa Crociere.

La richiesta in questione non inficerà l'invio delle eventuali comunicazioni per finalità di marketing di cui al punto e) che segue, qualora Lei vi abbia espressamente acconsentito.

c) Finalità di legge, di salute e sicurezza. I Suoi dati personali, inclusi i dati relativi al Suo stato di salute ove necessario, saranno trattati anche per:

1. dare esecuzione ad obblighi di legge, regolamenti, normative nazionali e comunitarie e derivanti da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge;
2. accertare, esercitare e/o difendere un diritto in sede giudiziaria di Costa Crociere;
3. garantirLe l'assistenza medica necessaria e/o la sicurezza durante la crociera.

d) Finalità statistiche. I Suoi dati personali saranno trattati anche per l'elaborazione, ove possibile in forma anonima, di statistiche aggregate attinenti o pertinenti all'attività svolta da Costa Crociere nell'ambito della vendita dei pacchetti turistici. Dopo aver effettuato la prenotazione e/o l'acquisto del pacchetto turistico o nel corso della Sua esperienza di viaggio, Costa Crociere potrà inviarLe via e-mail dei questionari, la cui compilazione è del tutto volontaria, finalizzati alla verifica del grado di soddisfazione della clientela e all'analisi di tali informazioni, saranno realizzate ove possibile su base anonima e non saranno utilizzate da Costa Crociere per altri scopi. La base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse della Società.

e) Finalità di Marketing diretto e indiretto di Costa Crociere, che comprendono attività promozionali da parte di Costa Crociere sui prodotti e/o i servizi di Costa Crociere (c.d. marketing diretto), nonché sui prodotti di terzi soggetti partner commerciali di Costa appartenenti a diverse categorie merceologiche (ad esempio, attività turistiche, compagnie aeree/servizi di trasporto, agenzia di viaggi, assicurazioni, fornitori luce e gas, intrattenimento etc.) o di altre società del Gruppo Carnival a cui Costa Crociere appartiene (c.d. marketing indiretto), realizzate sia con modalità automatizzate (ad es. email, sms, annunci pubblicitari veicolati attraverso social network, ecc.) che con modalità non automatizzate (ad es. posta ordinaria, telefono con operatore, ecc.).

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

Il trattamento per finalità di Marketing (diretto e indiretto di Costa Crociere), realizzato con le modalità indicate, potrà avvenire solo con il Suo consenso libero, specifico ed espresso, che rappresenta la base giuridica del relativo trattamento e che Lei potrà revocare in qualsiasi momento. Pertanto, il trattamento dei Suoi dati per la finalità rappresentata è del tutto facoltativo.

f) Finalità di profilazione, per la realizzazione, con strumenti elettronici, di analisi delle Sue preferenze di viaggio e delle abitudini di consumo e ricerche di mercato, anche tramite la somministrazione di questionari. In particolare, le attività di profilazione hanno lo scopo di realizzare e/o sviluppare modelli predittivi relativi alle tipologie di clienti di Costa Crociere per poter meglio indirizzare iniziative commerciali maggiormente aderenti agli interessi dei clienti stessi, e/o di consentire l'invio di comunicazioni personalizzate e/o di

consentire l'invio di offerte commerciali personalizzate, migliorando così l'esperienza del Cliente con Costa Crociere.

Le attività di profilazione vengono condotte sulla base di uno o più dei seguenti criteri (c.d. anche "logiche di profilazione"): analisi dell'esperienza di acquisto (ed es. importi spesi, periodo dell'anno di acquisto, tipologia di prodotti acquistati) dal momento di prenotazione della crociera fino alla conclusione della crociera stessa, ivi incluse le spese effettuate a bordo, i pacchetti acquistati (es. pacchetto bevande), le escursioni ecc.; analisi dei feedback resi dal cliente sulla customer experience, tramite l'e-Comment Form (i.e. questionario inviato a fine crociera); la composizione e l'età dei partecipanti del pacchetto turistico acquistato (viaggio da soli, in coppia, coppia giovane, coppia silver) nonché il mercato di prenotazione.

Le conseguenze sull'interessato delle predette attività di profilazione sono rappresentate dalla ricezione, da parte dello stesso, di comunicazioni e/o promozioni commerciali personalizzate.

Il trattamento per finalità di profilazione potrà avvenire solo con il Suo consenso specifico ed espresso, che rappresenta la base giuridica del relativo trattamento e che Lei potrà revocare in qualsiasi momento. Pertanto, l'inserimento dei dati nella banca dati relativa alle attività di profilazione è del tutto facoltativo.

g) Finalità relative all'accesso al portale My Costa e all'acquisto dei prodotti e servizi ivi disponibili, che comprendono l'accesso sul sito e/o tramite mobile App denominata "Costa App" al portale My Costa, al fine di consentirLe di accedere ed usufruire dei servizi forniti contenuti nel portale e riservati agli utenti con una opzione e/o prenotazione attiva di una crociera (ad es. per l'acquisto di pacchetti benessere, pacchetti bevande, escursioni, pacchetto wi-fi, trattamenti benessere, foto e regali firmati Costa, feste, ecc.). La base giuridica del trattamento è rappresentata dall'esecuzione della Sua richiesta di accesso al My Costa, alla quale si applicano le previsioni del Regolamento My Costa, nonché dalla conclusione, gestione ed esecuzione dei rapporti precontrattuali e contrattuali fra Lei e Costa Crociere tramite il portale.

h) Riprese video e fotografiche per finalità strumentali alla Crociera: nel corso della crociera potranno essere realizzate dai fotografi presenti sulle nostre navi, che collaborano a rendere l'esperienza di viaggio indimenticabile, foto e/o riprese video. Le evidenziamo che qualora desiderasse non essere coinvolto nelle riprese/foto o qualora, invece, desiderasse che le Sue foto non siano esposte nelle bacheche del Photoshop, potrà recarsi presso i Photoshop che registreranno di volta in volta tale Sua volontà. La rimozione della foto che La riprende potrà essere fatta solo previa Sua segnalazione. La base giuridica del trattamento è rappresentata dal legittimo interesse della Società.

i) Garantire la sicurezza a bordo e durante la crociera: abbiamo implementato un sistema che ci consente di avere visibilità sulle presenze dei passeggeri per finalità di sicurezza a bordo e durante tutta la crociera e per garantire, qualora dovesse occorrere, una gestione più efficace delle potenziali operazioni di ricerca e soccorso e salvaguardia degli interessi vitali dei passeggeri, nel rispetto della Direttiva CE 41/1998 (emendata dalla Direttiva (UE) 2109/2017) e del Decreto Legislativo 11 maggio 2020 n. 38. In tale contesto, Le segnaliamo che al momento dell'imbarco le scatteremo una foto per permetterci di identificarla nel corso della sua permanenza a bordo della nave. Le basi giuridiche della presente attività del trattamento sono rappresentate dall'art. 6(1) lett. c) e d) del GDPR.

Per motivi di sicurezza, utilizziamo altresì un sistema di videosorveglianza a bordo delle nostre navi. Ulteriori informazioni su tale sistema e la relativa informativa privacy sono disponibili sulla nave.

Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto.

Il conferimento dei dati personali richiesti in sede di acquisto del pacchetto turistico è necessario. L'eventuale rifiuto di fornire i dati personali richiesti, in tutto o in parte, potrà comportare l'impossibilità, per Costa Crociere, di consentire la finalizzazione del Suo acquisto.

Il conferimento dei dati personali per l'accesso al portale My Costa è necessario. L'eventuale rifiuto di fornire i dati personali richiesti, in tutto o in parte, potrà comportare l'impossibilità, per Costa Crociere, di erogare i servizi da Lei richiesti, ivi inclusa la possibilità di effettuare il booking online o di concludere gli acquisti richiesti sul portale.



Lei ha, infine, facoltà di esprimere liberamente il proprio consenso, specifico e revocabile in qualsiasi momento, rispettivamente per le finalità ulteriori di marketing e profilazione sopra menzionate. Il mancato conferimento o l'eventuale successiva revoca del consenso non inficerà in alcun modo il perseguimento delle ulteriori finalità sopra indicate.

### **Categorie di destinatari dei dati personali.**

I Suoi dati non saranno diffusi, tranne nei casi in cui la diffusione sia imposta da norme di legge o sia da Lei espressamente autorizzata. I Suoi dati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità di cui sopra, alle seguenti categorie di soggetti:

- il personale interno di Costa Crociere, espressamente autorizzato al trattamento dei dati personali;
- società appartenenti al medesimo Gruppo Societario di Costa Crociere, anche situate all'estero;
- ai fornitori e/o concessionari di Costa Crociere che a bordo delle navi e a terra erogano servizi necessari nel corso della Crociera (ad esempio, Port Agents, intrattenimento, ecc.);
- persone, società, associazioni o studi professionali che prestino servizi o attività di assistenza e consulenza a favore di Costa Crociere al fine di tutelare un proprio diritto (ad esempio, commercialisti, medici, avvocati, consulenti fiscali, revisori contabili, consulenti nell'ambito di operazioni di auditing o due diligence, etc.);
- persone, società, o agenzie che prestino servizi di marketing e analisi o attività di consulenza a favore di Costa Crociere, ivi inclusi i social media (ad esempio, Facebook);
- soggetti o società che forniscono supporto e/o servizi a Costa Crociere (ad esempio, servizi informatici) e/o partner commerciali di Costa Crociere (ad esempio, agenzie di viaggio, service providers, providers di servizi di pagamento);
- soggetti cui la facoltà di accedere ai Suoi dati sia riconosciuta da disposizioni di legge e di normativa secondaria o da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge, fra cui le autorità portuali dei luoghi di sbarco.

I soggetti indicati tratteranno i dati, a seconda dei casi, in qualità di autonomi titolari del trattamento in qualità di responsabili del trattamento.

L'elenco dei soggetti cui i dati sono comunicati può essere richiesto alla Società o al Responsabile della Protezione dei Dati ai seguenti indirizzi: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) o Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Genova.

### **Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea.**

I Suoi dati personali potranno essere trasferiti all'estero a soggetti terzi appartenenti o meno all'Unione Europea, sempre per le finalità sopra indicate.

In caso di trasferimento dei dati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, tali Paesi garantiranno, ai sensi degli Artt. 45 ss. GDPR, un livello di protezione adeguato sulla base di una specifica decisione della Commissione Europea o in alternativa il destinatario sarà obbligato contrattualmente alla protezione dei dati con un livello adeguato e paragonabile alla tutela prevista dal GDPR.

In particolare, i Suoi dati potranno essere trasferiti, a titolo esemplificativo, a società del gruppo cui Costa Crociere fa parte, anche site in Paesi extra UE (es. Stati Uniti), Paesi di destinazione della sua crociera, rispettive autorità portuali o differenti autorità a cui la comunicazione dei dati personali è richiesta da una norma di legge o da convenzioni internazionali di diritto marittimo etc. L'elenco dei soggetti cui i dati sono comunicati può essere richiesto alla Società o al Responsabile della Protezione dei Dati ai seguenti indirizzi: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) o Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Genova.

### **Conservazione dei dati personali.**

I dati personali saranno conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il conseguimento degli scopi per i quali gli stessi sono stati raccolti e successivamente trattati. I dati personali saranno conservati per tutta la durata del contratto da lei concluso e anche per un periodo successivo:

entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;

1. entro i termini stabiliti dalla normativa anche secondaria che impongono la conservazione dei dati (ad esempio dichiarazioni fiscali);



2. entro il periodo necessario per proteggere i diritti del titolare dei dati nelle ipotesi di eventuali controversie legate all'erogazione della prestazione.

Le foto/immagini e riprese audio/video raccolti in occasione di eventi e manifestazioni di bordo, saranno conservati per un periodo di 90 giorni dal termine della crociera e, salvo l'adesione a specifici servizi cui Lei potrà aderire, successivamente cancellati. I dati personali trattati per finalità di marketing sulla base del consenso espresso e specifico da Lei conferito, saranno conservati per cinque (5) anni, nel caso in cui Lei non concluda l'acquisto di una crociera Costa entro questo arco temporale, o per dieci (10) anni, nel caso di acquisto di una o più crociere.

I dati personali raccolti e trattati per finalità di profilazione saranno conservati per un periodo massimo di dieci (10) anni al termine dei quali saranno cancellati automaticamente o resi anonimi in modo permanente.

### **Diritti dell'interessato.**

In qualsiasi momento, ai sensi degli artt. 15 a 22 del GDPR Lei ha il diritto, anche in relazione all'attività di profilazione, di:

1. accedere ai Suoi dati personali;
2. richiedere la correzione dei Suoi dati personali;
3. revocare in qualsiasi momento il consenso all'utilizzo e alla divulgazione dei Suoi dati personali;
4. richiedere la cancellazione dei Suoi dati personali;
5. ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano, nonché di trasmettere i Suoi dati personali ad un altro titolare del trattamento;
6. opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano anche per finalità di marketing o profilazione;
7. ottenere la limitazione al trattamento dei Suoi dati personali;
8. proporre reclamo a un'autorità di controllo;
9. ricevere una comunicazione qualora vi sia una violazione dei dati personali;
10. richiedere informazioni in merito:
  1. alle finalità del trattamento;
  2. alle categorie di dati personali;
  3. ai destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se i dati sono trasmessi a destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali e l'esistenza di garanzie adeguate;
  4. al periodo di conservazione dei dati personali;
  5. qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine.

Lei potrà in ogni momento opporsi all'invio di comunicazioni legate all'attività di marketing e profilazione su "unsubscribe" in calce alla e-mail ricevuta oppure inoltrando apposita richiesta agli indirizzi di seguito evidenziati o accedendo alla Sua area riservata Costa Club dal sito [costacrociere.it](http://costacrociere.it), se membro del suddetto Club.

Lei potrà esercitare questi diritti e/o ottenere maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali, inviando una comunicazione:

- via e-mail a [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it)

- inviando una comunicazione via posta ordinaria a Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Genova, alla attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati.

Voucher Riparti

Costa Crociere S.p.A., in qualità di titolare del trattamento, tratterà i dati personali raccolti nel presente Form ai soli fini dell'erogazione del rimborso del voucher Riparti, secondo le condizioni legali indicate nel Form.

La base giuridica del trattamento è rappresentata dall'esecuzione degli obblighi contrattuali assunti da Costa Crociere nei confronti dell'intestatario del voucher e per l'adempimento dei correlati obblighi di legge. Il conferimento dei dati è, pertanto, necessario e l'eventuale rifiuto di fornirli comporterà l'impossibilità di procedere all'erogazione del rimborso.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale di Costa Crociere espressamente autorizzato e potranno essere comunicati a (i) soggetti terzi che erogano servizi in favore di Costa Crociere, che li tratteranno in qualità di responsabili del trattamento; (ii) ove risulti necessario ai fini dell'erogazione del rimborso, alle Compagnia del Gruppo eventualmente coinvolte.

In nessun caso i dati saranno trasmessi a soggetti terzi in Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Costa Crociere S.p.A., in qualità di titolare del trattamento, tratterà i dati personali raccolti nel presente Form ai soli fini dell'erogazione del rimborso del voucher Riparti, secondo le condizioni legali indicate nel Form.

I dati saranno trattati limitatamente al tempo necessario per evadere i rimborsi e saranno successivamente conservati per 3 anni dalla data di raccolta per salvaguardare eventuali future esigenze difensive.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Costa Crociere S.p.A., con sede in Piazza Piccapietra, n. 48 – 16121 Genova.

Costa Crociere ha nominato un Responsabile della Protezione dei dati ("Data Protection Officer" o "DPO"), contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it).

In qualità di interessato, l'interessato del voucher Rimborsi che compila il presente Form ha il diritto, in qualunque momento e quando ne ricorrano i presupposti previsti per legge, di esercitare i seguenti diritti previsti dal Regolamento Privacy: il diritto di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni relative al trattamento; la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano nonché il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti; il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali, nonché il diritto di richiedere la portabilità degli stessi e la limitazione del trattamento.

I diritti indicati potranno essere esercitati inviando una comunicazione via e-mail a [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) o a Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Genova, all'attenzione del DPO. Inoltre, l'interessato del voucher che compila il presente Form potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali qualora dovesse ravvisare una violazione dei suoi diritti ai sensi della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Costa Club

Costa Crociere S.p.A. (di seguito anche "Costa Crociere"), in qualità di titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati Personali 679/2016 (di seguito il "GDPR"), fornisce le seguenti informazioni circa il trattamento dei dati personali che Lei (di seguito anche il "Socio"), in qualità di interessato, ci ha comunicato per l'iscrizione al Programma Costa Club (di seguito il "Programma"). La presente informativa è altresì disponibile nella sezione Privacy sul sito [www.costacrociere.it](http://www.costacrociere.it) e a bordo presso l'Hospitality Service Desk/Reception.

Questa informativa si riferisce al trattamento dei dati del Socio:

forniti in fase di iscrizione al Programma tramite qualsiasi canale di adesione al Club;

raccolti nel corso dell'ordinaria gestione del Club (ad es. totale speso a bordo, tipo di crociere fatte etc.).

Finalità e base giuridica del trattamento. I dati personali del Socio saranno trattati per le seguenti finalità.

- a. Finalità relative al Programma, per gestire la partecipazione del Socio al Programma Costa Club e in particolare, per:
  - i. attribuire al Socio i punti e gli altri vantaggi connessi alla partecipazione al Programma Costa Club;
  - ii. consentire al Socio di beneficiare dei Privilegi elencati all'art. 8.1 del Regolamento medesimo;
  - iii. gestire gli aspetti relativi alla titolarità della Card Costa Club;
  - iv. per fornire i relativi servizi correlati, secondo le modalità previste dal presente Regolamento;
  - v. rendere ai soci le comunicazioni istituzionali funzionali alla qualità di Socio ed ai benefici inerenti il Programma.

In particolare, Costa Crociere potrà utilizzare l'indirizzo email, il numero telefono cellulare l'indirizzo postale del Socio, forniti al momento dell'iscrizione al Costa Club o nel corso della partecipazione al Programma.

b) Invio tramite e-mail di comunicazioni informative e promozionali legate a Costa Club. La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Costa di garantire al Socio di essere sempre informato sulle iniziative legate al Club.

In ogni caso, il Socio può in qualsiasi momento richiedere di non ricevere più le predette comunicazioni cliccando sull'apposito link presente in ogni comunicazione che sarà inviata da Costa.

La richiesta in questione non inficerà l'invio delle eventuali comunicazioni per finalità di marketing di cui al punto d) che segue, qualora il Socio vi abbia espressamente acconsentito.

c) Finalità statistiche. I dati personali del Socio saranno trattati anche per l'elaborazione in forma anonima di statistiche aggregate attinenti o pertinenti all'attività svolta da Costa Crociere nell'ambito del Costa Club. In questo caso, il consenso del Socio non è richiesto, in quanto il trattamento indicato sarà svolto unicamente su dati anonimi.

d) Finalità di marketing, che comprendono attività promozionali sui prodotti e/o servizi Costa Crociere, di terzi soggetti partner commerciali di Costa o di altre società del Gruppo Carnival a cui Costa Crociere appartiene (c.d. marketing diretto e indiretto). In particolare, i dati dei Soci possono essere trattati per l'invio di comunicazioni, sia con modalità automatizzate (es. email fax, sms, applicazioni per messaggia istantanea, etc.) che non automatizzate (es. posta ordinaria, telefono con operatore etc.).

Il trattamento per Finalità di Marketing potrà avvenire solo con il consenso specifico ed espresso del Socio, che rappresenta la base giuridica del relativo trattamento e che il Socio potrà revocare in qualsiasi momento.

e) Finalità di profilazione per realizzare, con strumenti elettronici, analisi delle scelte di acquisto e delle abitudini di consumo e ricerche di mercato allo scopo di migliorare l'offerta dei servizi e le informazioni commerciali presentate da Costa Crociere, rendendole più conformi agli interessi del Socio.

Il trattamento per Finalità di profilazione potrà avvenire solo con il consenso specifico ed espresso del Socio, che rappresenta la base giuridica del relativo trattamento e che il Socio potrà revocare in qualsiasi momento. Pertanto, l'inserimento dei dati nella banca dati relativa alle attività di profilazione è del tutto facoltativo.

f) Gestione di reclami, contestazioni, controversie giudiziarie e/o transazioni. La base giuridica del trattamento dei Dati per le finalità illustrate è il perseguimento di un legittimo interesse di Costa e/o di terzi (es. in caso di contenziosi), il quale, in forza delle valutazioni realizzate da Costa, non risulta lesivo dei diritti del Socio.

g) Finalità connesse all'adempimento di obblighi di legge, regolamenti, normative nazionali e comunitarie nonché disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge. La base giuridica del trattamento dei dati trattati per questa finalità è l'adempimento degli obblighi previsti dalla legge e dalle normative applicabili cui Costa è soggetta.

Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto. Il conferimento dei dati personali richiesti all'atto di iscrizione al Programma Costa Club e contrassegnati da un asterisco (\*) è obbligatorio per la completa partecipazione al Programma stesso, per le iniziative correlate, e per l'adempimento dei connessi obblighi di legge. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali richiesti, in tutto o in parte, anche nel corso dell'esecuzione del Programma, potrà comportare l'impossibilità, per Costa Crociere e per le società terze fornitrici di servizi nell'ambito del Programma, di darne completa esecuzione o di svolgere correttamente gli adempimenti derivanti dal Programma.

Il conferimento dei dati personali non contrassegnati da un asterisco (\*) è invece facoltativo e il loro mancato conferimento non comporta alcuna conseguenza in relazione all'iscrizione e alla partecipazione del Socio al Programma.

Il Socio ha, infine, facoltà di esprimere liberamente il proprio consenso, revocabile in qualsiasi momento, per le finalità ulteriori di marketing e profilazione sopra menzionate. Il mancato conferimento o l'eventuale successiva revoca del consenso non inficerà in alcun modo la partecipazione del Socio al Programma Costa Club.

Categorie di destinatari dei dati personali. I dati non saranno diffusi, tranne i casi in cui la diffusione sia imposta da norme di legge o sia espressamente autorizzata dal Socio. I dati del Socio potranno essere comunicati per le finalità sopra indicate, alle seguenti categorie di soggetti:

- i. il personale interno di Costa Crociere, espressamente autorizzato al trattamento dei dati personali;
- ii. società appartenenti al Gruppo anche situate all'estero;
- iii. persone, società, associazioni o studi professionali che prestino servizi o attività di assistenza e consulenza a favore di Costa Crociere (ad esempio, commercialisti, avvocati, consulenti fiscali, revisori contabili, consulenti nell'ambito di operazioni di auditing o due diligence, etc.);
- iv. persone, società, o agenzie che prestino servizi di marketing e analisi o attività di consulenza a favore di Costa Crociere;
- v. soggetti cui la facoltà di accedere ai dati sia riconosciuta da disposizioni di legge e di normativa secondaria o da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge.

I soggetti indicati tratteranno i dati, a seconda dei casi, in qualità di autonomi titolari del trattamento o quali Responsabili del trattamento.

L'elenco dei soggetti cui i dati sono comunicati può essere richiesto alla Società o al Responsabile della Protezione dei Dati ai seguenti indirizzi: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) o Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Genova.

Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea. I dati personali del Socio potranno essere trasferiti a società terze in Paesi non appartenenti all'Unione Europea, sempre per le finalità sopra indicate. In caso di trasferimento dei dati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, tali paesi garantiranno un livello di protezione adeguato sulla base di una specifica decisione della Commissione Europea o in alternativa il destinatario sarà obbligato contrattualmente alla protezione dei dati con un livello adeguato e paragonabile alla tutela prevista dal GDPR.

Conservazione dei dati personali. I dati personali saranno conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il conseguimento degli scopi per i quali gli stessi sono stati raccolti e successivamente trattati. In particolare, i dati personali saranno conservati per tutta la durata del Programma e le sue successive edizioni ed anche per un periodo successivo:

- i. entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;
- ii. entro i termini stabiliti dalla normativa anche secondaria che impongono la conservazione dei dati (ad esempio dichiarazioni fiscali);
- iii. entro il periodo necessario per proteggere i diritti del titolare dei dati nelle ipotesi di eventuali controversie legate all'erogazione della prestazione;
- iv. dopo la scadenza o il recesso in base ai termini di prescrizione dei diritti dei Soci.

Inoltre, i dati personali trattati per l'Invio tramite e-mail di comunicazioni informative e promozionali legate al Costa Club saranno conservati sino all'eventuale opposizione del Socio.

I dati del Socio trattati per finalità di marketing, sulla base del consenso espresso e specifico conferito, saranno conservati rispettivamente per 5 anni, nel caso in cui il Socio non acquisti nessuna crociera Costa entro questo arco temporale, o per 10 anni, nel caso di acquisto di una o più crociere.

I dati personali trattati per finalità di profilazione saranno conservati per un periodo massimo di dieci (10) anni al termine dei quali saranno cancellati automaticamente o resi anonimi in modo permanente.

Titolare del trattamento dei Dati. Titolare del trattamento è Costa Crociere S.p.A. con sede in Genova, Piazza Piccapietra 48.

Responsabile della Protezione dei Dati. Il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) è contattabile ai seguenti indirizzi: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) e/o presso Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, Genova

Diritti del Socio. In qualsiasi momento, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR il Socio ha il diritto di:

- a. accedere ai Suoi dati personali;
- b. richiedere la correzione dei Suoi dati personali;
- c. revocare in qualsiasi momento il consenso all'utilizzo e alla divulgazione dei Suoi dati personali;
- d. richiedere la cancellazione dei Suoi dati personali;

- e. ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano, nonché di trasmettere i Suoi dati personali ad un altro titolare del trattamento;
- f. opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano anche per finalità di marketing o profilazione;
- g. ottenere la limitazione al trattamento dei Suoi dati personali;
- h. proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- i. ricevere una comunicazione qualora vi sia una violazione dei dati personali;
- j. richiedere informazioni in merito:

- i. alle finalità del trattamento;
- ii. alle categorie di dati personali;
- iii. ai destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se i dati sono trasmessi a destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali e l'esistenza di garanzie adeguate;
- iv. al periodo di conservazione dei dati personali;
- v. qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine.

Il Socio potrà in ogni momento opporsi all'invio delle comunicazioni legate alla partecipazione al Programma, alle attività di marketing e/o di profilazione cliccando su "unsubscribe" in calce alla e-mail ricevuta oppure inoltrando apposita richiesta agli indirizzi di seguito evidenziati.

Il Socio potrà esercitare questi diritti e/o ottenere maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali, inviando una comunicazione:

- via e-mail a [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it)
- inviando una comunicazione via posta ordinaria a Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Genova, alla attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati.

### **[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 [ii] 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