

Opći uvjeti putovanja

OPĆI UVJETI

Budući da se Opći uvjeti ugovora s vremena na vrijeme usklađuju sukladno promjenama odgovarajućih zakonskih propisa, savjetujemo klijente da konzultiraju uvjete ugovora koji su na snazi u trenutku potvrde njihove rezervacije (<http://www.costacruise.com>).

1. Pravila koja se primjenjuju
1. Osim ovim općim uvjetima, ovaj Ugovor o prodaji turističkog paketa (koji uključuje krstarenje) podliježe svim ostalim uvjetima koji mogu biti navedeni u brošurama, letcima ili katalozima koje izdaje Organizator, kao i u ostaloj dokumentaciji koju Organizator dostavlja putnicima.
1. Ovaj Ugovor također podliježe talijanskim propisima vezanim uz primjenu odredaba za zaštitu potrošača (Direktiva br. 90/314/EEC i talijanska uredba br. 206 od 06/09/2005), talijanskom zakonu za regulaciju u turizmu i na turističkom tržištu (Zakonska odredba od 23.05.2011, br. 79), kao i državnim i međunarodnim zakonskim odredbama i pravilima u vezi turističkih paketa koji se sastoje od individualnih usluga.
1. Pojedine odredbe ovih općih uvjeta trebaju se smatrati međusobno nezavisnim. Potpuno ili djelomično nevaženje pojedine odredbe ili stavka neće učiniti nevažećom bilo koju drugu odredbu ili stavak općih uvjeta ugovora.
- Zaključenje ugovora
- Zahtjev za rezervaciju se izrađuje u specifičnom obliku (dostupno i u elektronskoj verziji), a

putnik je obvezan ispuniti sve njegove dijelove te ga potpisati.

- Za sve pravne svrhe, za Turističke pakete koji se prodaju putem Interneta („on-line“), smatra se da su prodani u Italiji, s povezanim ugovorima zaključenim u Italiji.
- Prihvaćanje rezervacije ovisi o raspoloživosti, a Ugovor se ne smatra sklopljenim dok Organizator konačno ne potvrdi rezervaciju (što može biti učinjeno i on-line), te dok polog od strane putnika ne bude uplaćen (u skladu s točkom 3.1).
- Promotivne ponude, ili ponude koje uključuju posebno povoljne uvjete u odnosu na one utvrđene u katalozima, ovise o raspoloživosti i vremenskim ograničenjima a u skladu s uvjetima koje Organizator povremeno utvrđuje, po svom slobodnom nahođenju.
- Ovlaštena putnička agencija djeluje kao agent putniku, i u skladu s uvjetima članka 33, paragrafa 1b) Turističkog kodeksa, može mu dostaviti presliku ugovora samo ukoliko već posjeduje potvrdu od Organizatora, izdanu na način određen u stavku 2.3.

- Ukoliko se radi jedna rezervacija za veći broj putnika čija će imena biti na popisu zahtjeva za rezervacijom, stranka koja šalje zahtjev za rezervaciju jamči da je on/ona u tu svrhu ovlaštena od strane spomenutih putnika, te također jamči da će ostale stranke (imenovane u zahtjevu za rezervacijom) postupati u skladu s obvezama ugovora.
- Ne prihvaćaju se zahtjevi za rezervacije koje podnose maloljetne osobe. Shodno uvjetu iz članka 2.6., rezervacije za maloljetne osobe moraju učiniti roditelji, skrbnici ili druge ovlaštene odrasle osobe, te će se prihvatiti samo ako će maloljetnik putovati u pratnji barem jednog roditelja ili druge odrasle osobe koja će u tom smislu za njega preuzeti punu odgovornost.
- S obzirom da brodovi nisu opremljeni da pruže podršku trudnicama i roditeljama, neće se prihvatiti zahtjevi za rezervaciju od putnika koje će u vrijeme krstarenja ući u 24. tjedan trudnoće. Sve trudnice moraju priložiti liječnički dokument koji potvrđuje njihovo dobro zdravlje, kao i zdravlje djeteta. Dokument također mora sadržavati informaciju o predviđenom datumu poruda. Costa Cruises neće biti odgovorna za komplikacije koje mogu proizaći za vrijeme ili nakon krstarenja, a u vezi trudnoće.
- Djeca na dan početka krstarenja moraju imati navršених 6 mjeseci. Kod putovanja koja traju 15 i duže dana, djeca moraju navršiti najmanje 12 mjeseci.
- Brodovi imaju ograničen broj kabina predviđenih za putnike s posebnim potrebama, i neka područja i sadržaji na brodu nisu pristupačni osobama s invaliditetom i/ili nisu u mogućnosti smjestiti osobe s invaliditetom. Stoga, rezervacije koje podnesu osobe s posebnim potrebama prihvaćat će se ovisno o raspoloživosti te se, ukoliko je potrebno, od takvih putnika može tražiti da budu u pratnji osoba koje im mogu pružiti potrebnu pomoć u skladu s europskom Regulativom br. 1177/2010.
- U vrijeme potpisivanja ugovora, putnik će obavijestiti Organizatora o bilo kojoj bolesti, tjelesnoj ili mentalnoj nesposobnosti koje mogu zahtijevati posebne oblike skrbi ili podrške. Neće se odobriti zahtjevi za rezervaciju koje podnesu osobe čije fizičko ili mentalno stanje čini njihovo prisustvo na krstarenju nemogućim ili opasnim po njih ili druge osobe, ili koji zahtijevaju skrb ili podršku koja im se ne može garantirati za vrijeme provedeno na brodu.
- Informacije o krstarenju koje nisu navedene u dokumentima vezanim uz ugovor, u brošurama ili na Internet stranici Costa Cruises, niti su navedene u bilo kojem drugom sredstvu komunikacije, putnik će dobiti od Organizatora, u skladu s uvjetima Turističkog kodeksa, na vrijeme, prije početka putovanja.
- Organizator zadržava pravo napraviti iznimke od ovih općih uvjeta u slučaju specifičnih kategorija ugovora (kao što su grupne rezervacije ili incentive programi), te za posebne ponude spomenute u točki 2.4., a za koje će uvjeti posebno regulirati od slučaja do slučaja.
- Prije sklapanja Ugovora, putnik je dužan pribaviti opsežne i detaljne informacije u vezi zdravstvenih i sigurnosnih situacija na svim destinacijama; sklapanje Ugovora podrazumijeva da je putnik svjestan tih uvjeta te da prihvaća sve relevantne faktore rizika.

- Plaćanje

Načini plaćanja prema općim uvjetima putovanja turističke agencije kod koje je putnik kupio krstarenje, a uvjeti plaćanja prema otkaznoj skali Brodara.

- Cijene
- Ugovorena cijena (za modele Basic, Comfort i Deluxe) uključuje usluge i sadržaje opisane u brošuri i navedene na web stranici www.costacruises.com, i/ili druge sadržaje posebno naručene u vrijeme bookinga, a koji su navedeni u 'Potvrdi rezervacije'. Cijena ne uključuje napojnice („Service Charge“) opisane u 'Korisnim Informacijama' („Useful Information“). Njihov iznos je posebno naveden u bilješkama ispod cijena krstarenja, kako na web stranici, tako i u brošuri. Napojnica se plaća na brodu na kraju krstarenja, a ovisi o broju dana provedenih na krstarenju.

Od putnika će se također tražiti da plati i slijedeće iznose: (I) iznos od 50 € za promjenu imena, kao što je predviđeno u članku 7; (II) iznos od 50 € u slučaju otkaza krstarenja najmanje 45 dana prije početka krstarenja za model Basic, te 25% cijene paketa u slučaju otkaza namanje

45 dana prije polaska za Basic model, kao što je predviđeno u članku 6.4; (III) iznos od 50 € u slučaju promjena u rezervaciji najmanje 60 dana prije polaska, a ovisno o datumu polaska i itinereru.

- Na svakom krstarenju bit će raspoloživ ograničeni broj kabina po cijeni navedenoj u brošuri.
 - Cijene se mogu promijeniti do 20 dana prije polaska, a kao posljedica povećanja slijedećih stavki, nakon tiskanja brošure: (i) cijene letova, (ii) cijene goriva, (iii) carine i poreza na usluge koje su uključene u Ugovor, uključujući ukrcaj, iskrcaj, lučke ili zrakoplovne pristojbe. Cijene paketa varirat će, kako slijedi:
 - U slučaju situacije opisane u točki (i) vezano uz let, promjena će se odnositi na razliku cijene između transporta izračunate u skladu s parametrima naznačenim u fusnotama ovih Općih uvjeta i stvarnog troška na datum polaska;
 - U slučaju situacije opisane u točki (ii), cijena se neće povisiti ako cijena goriva bude povećana za manje od 10%. Za povećanje goriva više od 10%, cijena najniže kategorije objavljene u brošuri (isključujući letove, transfere, lučke pristojbe, napojnice i upisnine) povisit će se za 3%. Ovo povećanje će se primijeniti u jednakoj mjeri na sve putnike i na sve polaske dotičnog krstarenja. On-line brošura nalazi se na stranici www.costacruise.com;

U slučaju situacije opisane u točki (iii), cjelokupni iznos povećanja takse, a u skladu s „Emission Trading Scheme“ (ETS – „porez na ugljik“), predviđen talijanskim Dekretom 257/2010 ako nastanu takvi uvjeti, prijevoznik će zaračunati svakome putniku za svaki charter let, odgovarat će proizvodnji tone avio goriva utrošene za svako sjedalo / rotaciju [A], pomnoženo prosječnom

„tržišnom vrijednošću“ zagađenja iz prethodnog mjeseca, a u skladu s izvještajem prijevoznika, n-1 [B], pomnoženom koeficijenom 3.15 [C]. Prosječna tržišna vrijednost ETS-a može se pronaći na www.bluenext.eu. Količina goriva koju konzumira jedan putnik, kako je objavio prijevoznik, je slijedeća:

Trajanje leta	Destinacije	Gorivo (po osobi)
Do 2 h	Italija, Europa, Baleari, Tunis	0,0701
2 do 3 h	Grčka, Turska	0,0968
3 do 4 h	Izrael, Portugal, Rusija	0,1380
4 do 5 h	Kanarski otoci, Egipat, Jordan	0,1555
5 do 7 h	Cape Verde, Ujedinjeni Arapski Emirati	0,2440
7 do 8 h	Kenija, Tanzanija	0,3914
8 do 9 h	Dominikanska Republika, Guadaloupe, Jamajka	0,4392
9 do 10 h	Brazil, Maldivi, Madagaskar	0,4769
10 do 11 h	Kuba	0,5022
Preko 11 h	Japan, Meksiko	0,5307

Primjer: let za Guadaloupe, pod pretpostavljenom tržišnom vrijednošću ETS-a od 6,90 €

→ 0,4392 tona [A] x 6,90 € [B] x koeficijent 3,15 [C] = 9,55 € R/T (cca 4,77 € u svakom smjeru).

- Navedene cijene su po osobi. Ukoliko se zbog otkaza putovanja jednog putnika dvokrevetna kabina koristi kao jednokrevetna, drugi putnik mora platiti dodatak za jednokrevetnu kabinu.
- Promjene vezane uz putovanje
- Ukoliko je Organizator prisiljen prije datuma polaska značajno promijeniti neku bitnu odredbu ugovora, u skladu s člankom 40 Turističkog kodeksa, Organizator će odmah informirati putnika pismenim putem, navodeći vrstu promjene koju je izvršio te promjenu u cijeni.
 - Ukoliko putnik odbije prihvatiti izmijenjenu ponudu u skladu s člankom 5.1, putnik ima pravo otkazati ugovor bez plaćanja penala, te se ima pravo pozvati na odredbe predviđene unutar članka 6.1.
 - Ukoliko putnik ne informira Organizatora o svojoj odluci (uključujući putem putničke agencije, gdje je to primjenjivo) unutar 2 radna dana od primitka obavijesti o izmjenama, smatrat će se da je putnik promjene prihvatio.
 - Ukoliko se značajan dio usluga predviđenih ugovorom ne bude mogao pružiti nakon polaska, Organizator će ponuditi adekvatna rješenja za preostale dane putovanja, u skladu s pomorskim tehničkim i sigurnosnim zahtjevima i bez dodatne naplate bilo kakve vrste putnicima, ili će im nadoknaditi razliku između originalno predviđenih usluga i onih koje su pružene, uz dodatnu kompenzaciju štete.
 - Ukoliko alternativno rješenje nije moguće ili putnik odbije rješenje ponuđeno od strane Organizatora iz prihvatljivih, opravdanih i dokazivih razloga, Organizator će omogućiti odgovarajući transfer do luke ukrcaja ili druge destinacije za koju se dogovore, te će naknaditi štetu putniku za razliku između

usluga koje su originalno predviđene i onih koje su pružene do njihovog ranijeg povratka.

- Prema članku 40 Turističkog kodeksa, Organizator može razmotriti i izmijeniti fiskno utvrđenu cijenu turističkog paketa.
- U slučaju povećanja cijene, iznos ne može biti viši od 10% originalno utvrđene cijene.
- Ukoliko povećanje bude iznosilo više od 10%, putnik će imati pravo otkazati ugovor i primiti

naknadu za iznos kojeg je uplatio drugoj strani.

- U svakom slučaju, cijene se neće povisiti manje od 20 dana od predviđenog datuma polaska.
- Opoziv ugovora od strane putnika
- U skladu s člankom 42 Turističkog kodeksa, putnik može opozvati ugovor zbog čega neće biti izložen troškovima otkaza predviđenim člankom 5 ili ako putovanje bude otkazano prije polaska iz bilo kojeg razloga kojeg nije uzrokovao putnik. U takvom slučaju, ukoliko se putnik odluči opozvati ugovor, on/ona ima pravo iskoristiti alternativni paket jednake ili veće vrijednosti bez nadoplate dodatnih troškova, može izabrati paket aranžman manje vrijednosti s time da mu se razlika u vrijednosti nadoknadi ili će mu/joj se isplatiti naknada za već izvršena plaćanja do trenutka prekida ugovora, u roku od 7 radnih dana od dana opoziva ugovora.
- U slučajevima predviđenim u prethodnom odlomku, putnik ima pravo na naknadu svih troškova

nastalih kao posljedicu otkazivanja ugovora.

- Stavak 6.2 neće se primijeniti ukoliko do otkaza turističkog aranžmana dođe zbog nemogućnosti da se dosegne minimalni broj putnika, te ukoliko je putnik informiran pismenim putem najmanje 20 dana prije predviđenog datuma polaska ili iz bilo kojeg drugog razloga „više sile“ i u bilo kojem slučaju, isključujući slučaj prebukiranosti.
- Putnici koji otkazu ugovor iz razloga različitih od onih navedenih u prethodnim člancima, bit će terećeni za troškove otkaza prema slijedećoj tablici i postotcima od svog turističkog aranžmana:

„COMFORT“:

50 € za otkaz **do 45 dana** prije polaska

25% cijene za otkaz **od 45 do 30 dana** prije polaska **50%** cijene za otkaz **od 30 do 15 dana** prije polaska **75%** cijene za otkaz **od 15 do 5 dana** prije polaska **100%** cijene za otkaz **od 5 dana do dana polaska**

„BASIC“:

25% cijene za otkaz **do 45 dana** prije polaska

50% cijene za otkaz **od 45 do 30 dana** prije polaska 75% cijene za otkaz **od 30 do 15 dana** prije polaska 100% cijene za otkaz **od 15 dana do dana** polaska

KRSTARENJA OKO SVIJETA I POJEDINI SEGMENTI:

15% cijene za otkaz **do 90 dana** prije polaska

25% cijene za otkaz **od 90 do 60 dana** prije polaska 50% cijene za otkaz **od 59 do 15 dana** prije polaska 75% cijene za otkaz **od 14 do 10 dana** prije polaska 100% cijene za otkaz **od 9 dana do dana** polaska

- U slučaju otkaza kojeg pokriva polica osiguranja, Organizator o tome mora biti obaviješten u isto vrijeme kada se obavijest dostavi osiguratelju. Ukoliko postoji razlika između iznosa kojeg putnik dužuje na temelju uvjeta iz članka 6.4, te iznosa kojeg plaća osiguravajuće društvo, putnik ju je dužan podmiriti.
 - U slučaju da putnik ne iskoristi let kupljen zajedno s krstarenjem, primijenit će se penali i drugi troškovi predviđeni općim uvjetima prijevoznika i/ili ugovora o prijevozu.
 - U skladu s člankom 32 Turističkog kodeksa, pravo na opoziv ugovora izričito je isključeno za rezervacije učinjene pozivom na telefonski broj +39 010 4206099 ili putem web stranice www.costacruises.com.
- Zamjene
- Putnik koji nije u mogućnosti koristiti turistički paket može biti zamijenjen drugom osobom pod slijedećim uvjetima:
 - putnik mora Organizatora o tome pismeno obavijestiti najkasnije 4 radna dana do zakazanog

datuma polaska, te istovremeno dati podatke o identitetu osobe koja će ga zamijeniti;

- ne postoje razlozi vezani uz posjedovanje putovnice, vize ili potvrda o zdravstvenom stanju, ili vezani uz smještaj u hotelu, usluge prijevoza ili uz bilo koje druge čimbenike koji bi činili nemogućim zamjenu putnika koji otkazuje korištenje paketa s drugom osobom;
 - osoba koja zamjenjuje originalnog putnika plaća Organizatoru iznos naveden u članku 7.2 i, u slučaju krstarenja koja uključuju i let, sve naknade koje naplaćuje avio kompanija.
- U svakom slučaju, putnik je obavezan platiti administrativni trošak u iznosu od 50 eura po osobi. Putnik koji otkazuje ugovor i njegova zamjena će snositi zajedničku odgovornost za plaćanje razlike kao i troškova navedenih u članku 7.1, točka c).

- Putna karta je prenosiva samo u slučaju kad je zamjena izvršena u skladu s uvjetima utvrđenim u prethodnim člancima.
- Pravo na zamjenu, navedeno u prethodnom stavku, podložno je izuzecima i ograničenjima utvrđenim propisima (naročito onima koji se tiču sigurnosti), a koji se primjenjuju na pojedine usluge koje čine dio paketa.
- U slučaju zamjene izvršene iz drugih razloga, a koji originalnom putniku onemogućuju korištenje turističkog paketa, ili ako Organizator obavijest o zamjeni primi izvan rokova predviđenim u stavku 7.1., smatrat će se da je ugovor otkazan od strane putnika, te da je učinjena nova rezervacija za zamjenskog putnika. U takvom slučaju, putnik koji otkazuje ugovor dužan je platiti iznose navedene u članku 6.4., a putnik koji ga zamjenjuje mora platiti punu cijenu.
- Otkaz od strane Organizatora
- Ako u bilo koje vrijeme prije polaska Organizator objavi otkazivanje paketa reguliranog ugovorom iz bilo kojeg razloga različitog od onih koji se pripisuju postupcima putnika, Organizator će putniku ponuditi pravo korištenja zamjenskog paketa, ako je to moguće. Putnik ima pravo ili prihvatiti zamjenu ili dobiti naknadu u skladu s niže opisanim metodama. Zamjenski paket kojeg nudi Organizator imat će vrijednost ekvivalentu vrijednosti otkazanog paketa ili veću. Ukoliko Organizator nije u mogućnosti ponuditi zamjenski paket iste ili veće vrijednosti, putnik ima pravo na nadoknadu razlike.
- Osim u slučajevima koji su izvan Organizatorove kontrole (uključujući višu silu) ili u slučaju da Organizator ne uspije dosegnuti minimalan broj putnika za putovanje, te u slučaju da putnik odbije zamjenski paket kojeg mu ponudi Organizator, ako Organizator otkáže turistički paket u skladu s uvjetima članka 33 e) Talijanskog zakonodavnog dekreta 206/2005, Organizator će putniku platiti dvostruki iznos od onog kojeg je putnik platio i kojeg je Organizator zaprimio. Iznos koji se mora platiti neće ni pod kojim okolnostima biti veći od dvostrukog iznosa kojeg duguje putnik u skladu s uvjetima članka 6.4 na datum plaćanja. Stoga, u slučaju da se turistički paket otkáže 45/60 dana prije polaska, Organizator će biti obavezan nadoknaditi iznos kojeg je putnik uplatio, odnosno kojeg je Organizator od njega primio.
- U slučaju nepredvidivih okolnosti koje se ne mogu kontrolirati (uključujući „višu silu“) ili u slučaju nemogućnosti da se prikupi minimalni broj putnika (ako je Organizator putnika obavijestio minimalno 20 dana prije polaska) i u slučaju da putnik odbije zamjenski paket ponuđen od strane Organizatora, putnik ima pravo na nadoknadu samo stvarno plaćenog iznosa unutar 7 radnih dana od dana otkaza krstarenja.
- Obveze putnika
- U skladu sa svojim državljanstvom, Putnik mora posjedovati vlastitu putovnicu ili drugi važeći dokument za ulazak u zemlje predviđene itinererom, kao i boravišne vize i potvrde o zdravstvenom stanju koje se mogu zahtijevati. Ukoliko nije drugačije naznačeno, takve informacije sadržane u katalozima odnose se na putnike s državljanstvom zemlje u kojoj je katalog i objavljen.

- Putnik će se ponašati na način da neće utjecati na sigurnost ili remetiti mir i užitak krstarenja ostalim putnicima, te će postupati u skladu s pravilima normalnog razboritog ponašanja, slijediti sve upute Organizatora te se ponašati u skladu s administrativnim i zakonskim propisima vezanim uz putovanje.
- Putnici na brod ne smiju unositi robu, žive životinje, oružje, municiju, eksplozivne ili zapaljive naprave, toksične ili opasne tvari bez pismene suglasnosti Organizatora. Putnicima je zabranjeno unijeti i na brodu koristiti slijedeće proizvode (koji su samo primjer i ne isključuju druge slične proizvode): glačalo, grijalicu za vodu, kuhalo, električnu grijalicu, sušilo za kosu i sl.
- Putnik je odgovoran za svu štetu koju Organizator pretrpi kao posljedicu nepridržavanja gore utvrđenih obveza. Posebice, putnik je odgovoran za svu štetu koju nanese brodu, namještaju ili opremi na brodu, ostalim putnicima i trećim osobama, kao i za sve sankcije, kazne ili troškove koje Organizator zbog postupanja putnika bude morao platiti lučkoj upravi, tijelima carine ili zdravstvenim tijelima te bilo kojim drugim nadležnim tijelima u bilo kojoj zemlji koja je obuhvaćena itinerarom krstarenja.
- Putnik će Organizatoru dostaviti sve dokumente, informacije i ostale materijale koje posjeduje, a koji mogu biti potrebni Organizatoru kako bi djelovao u njegovo ime, vezano uz treće osobe odgovorne za bilo koju štetu koju pretrpi putnik, te će biti odgovoran prema Organizatoru u slučaju bilo kakvog narušavanja prava Organizatora da djeluje u njegovo/njeno ime.
- Putnik će Organizatoru pružiti sve potrebne informacije kako bi mu omogućio da se pridržava sigurnosnih obveza, s posebnim naglaskom na direktivu 98/41 Europske komisije i ministarski dekret od 13. listopada 1999. Prikupljanje podataka (uključujući fotografije) i odgovarajuće procesuiranje istih, izvršit će se u skladu s GDPR-om (EU) 2016/67.
- Putnici su dužni sudjelovati u svim vježbama spašavanja i aktivnostima (instrukcijama putnika) koje Organizator održava na brodu. Prema čl. 186 Talijanskog navigacijskog kodeksa i odredbama čl. 10.2 (niže u tekstu), u slučaju da se putnik ne bude pridržavao ovih obaveza, Kapetan može poduzeti sve potrebne mjere, uključujući i iskrcaj putnika.

1. Ovlasti kapetana

1. Kapetan broda ima punu ovlast upravljati brodom bez pilota, tegliti druge brodove ili im asistirati u bilo kojim okolnostima, odstupiti od planiranog reda plovidbe, uploviti u bilo koju luku (bez obzira je li uključena u itinerer), ili prebaciti putnika i njegovu/njenu prtljagu na drugi brod kako bi nastavio putovanje.
 1. Putnik je podložan disciplinskim ovlastima kapetana broda u vezi sa svim stvarima koje se tiču sigurnosti broda i plovidbe. Točnije, ovo znači da putnik mora postupati u skladu s uputama i naredbama koje primi na brodu, uključujući i one koje se tiču uputa i vježbi za spašavanje spomenutih u članku 9.7.

Ukoliko kapetan smatra da putnik nije u mogućnosti krenuti na putovanje ili nastaviti s putovanjem iz bilo kojeg razloga, ili da to predstavlja rizik za zdravlje i sigurnost ostalih putnika i posade, ili za sigurnost broda, ili je ponašanje putnika takvo da remeti zadovoljstvo krstarenja ostalih putnika, kapetan ima pravo, ovisno o okolnostima, a) spriječiti putnika da se ukrca na brod, b) iskrcati putnika u nekoj od luka, c) ne dozvoliti putniku iskrcavanje u nekoj od luka, d) onemogućiti putniku pristup posebnim prostorima na brodu ili mu zabraniti sudjelovanje u specifičnim aktivnostima na brodu. Slične mjere mogu na vlastitu inicijativu i u okviru ograničenja njihovih zakonskih prava ili uvjeta ugovora poduzeti pružatelji avio i drugih usluga. Organizator ne snosi odgovornost za bilo koju od takvih mjera koje se budu primijenile.

1. Organizator i kapetan broda imaju pravo izvršiti bilo koji nalog ili direktivu izdanu od strane vlada ili ovlaštenih tijela bilo koje države, ili od strane stranaka koje deklariraju da djeluju u ime i uz pristanak takvih vlada ili ovlaštenih tijela ili od strane bilo kojih drugih stranaka koje imaju ovlasti izdati takve naloge ili direktive, na temelju uvjeta brodske police osiguranja protiv rizika od rata. Niti jedna radnja ili propust od strane Organizatora ili kapetana u vezi sa ili kao posljedica takvih naloga ili direktiva neće se smatrati nepoštivanjem ugovora. Iskrcavanje putnika i njihove prtljage u skladu s takvim nalogima ili direktivama oslobađa Organizatora bilo kakve odgovornosti za nastavak putovanja ili vraćanje putnika u domovinu.

1. Zalog i zadržavanje zaloga

Organizator ima pravo zadržati prtljagu i drugo vlasništvo putnika te ih koristiti kao zalog za plaćanje bilo kojeg dodatnog iznosa kojeg putnik duguje za stvari i usluge pružene na brodu.

1. Smještaj na brodu ili u hotelima

1. Organizator ima pravo smjestiti putnika u kabinu različitu od ugovorene, ukoliko pripada istoj

kategoriji.

1. Kada je uključen u paket i kada ne postoji službena klasifikacija hotela, hotelski smještaj će se dodijeliti na temelju odgovarajućeg klasifikacijskog sustava koji se koristi u Italiji.

1. Odgovornosti Organizatora

1. Organizator je odgovoran za štetu nanесenu putniku zbog potpunog ili djelomičnog neispunjenja usluga određenih uvjetima ugovora, bez obzira je li iste trebao pružiti sam Organizator ili treća strana, odnosno davatelj usluga. Organizator se neće smatrati odgovornim ukoliko je šteta nastala uslijed djelovanja putnika (uključujući bilo koje radnje koje on poduzima tijekom izvršavanja turističkih usluga) ili uslijed djelovanja treće strane koja nije uključena u pružanje usluga sukladno uvjetima ugovora, te uslijed nepredvidivih okolnosti koje se ne mogu kontrolirati te bilo kojih okolnosti koje Organizator nije mogao predvidjeti niti ih je mogao riješiti uz primjenu dužne profesionalne pažnje.

1. Sva izuzeća ili ograničenja od odgovornosti, opravdanja ili primjedbe na koje se može pozvati Organizator pod uvjetima ovog ugovora također se odnose na sve stranke koje čine ili se mogu smatrati osobljem Organizatora, ili djeluju kao asistenti, agenti, podugovarači ili savjetnici Organizatora ili njegovi osiguratelji.
1. Organizator nema odgovornosti prema putniku u slučaju neispunjenja obaveza od strane putničke agencije ili bilo kojeg drugog posrednika uključenog u potpisivanje ugovora, niti ih je dužan ispuniti.
1. Kada Organizator putniku plati naknadu, time preuzima i njegova prava i ovlaštenja da djeluje protiv odgovornih trećih stranaka.
1. Ograničenja naknade
1. Naknada koju duguje Organizator neće ni pod kojim okolnostima biti veća od odštete na koju se odnosi i ograničena je istom, kako je utvrđeno važećom Europskom regulativom br. 329/2009 i talijanskim i međunarodnim pravilima vezanim uz uslugu čije neispunjenje je dovelo do štete, a u slučajevima gdje je to primjenjivo.
1. Ako je Organizator graditelj i/ili vlasnik i/ili prijevoznik i/ili iznajmljivač plovila koje se koristi za krstarenje, pravila o ograničenju odštete prema člancima 275 i daljnjim talijanskog Navigacijskog kodeksa ili, gdje je to primjenjivo, Europska regulativa br. 329/2009 kako je izmijenjena, ostaju na snazi.
1. Izleti
1. Izleti podliježu općim uvjetima ugovora lokalnog tour operatora koji pruža usluge kao i važećim

nacionalnim propisima.

1. Cijene i itinereri izleta objavljeni u katalogu navedeni su prije svega kao smjernice, te su podložni

promjenama. Vrijeme i itinereri izleta mogu se mijenjati ovisno o vanjskim okolnostima koje su

izvan kontrole Organizatora, kao što su vremenski uvjeti, štrajkovi, kašnjenja u prijevozu i slično,

kao i na temelju operativnih zahtjeva pružatelja usluga.

1. Ukoliko se izlet otkaže iz tehničkih razloga, zbog nepredvidivih okolnosti koje se ne mogu kontrolirati, ili zbog nemogućnosti okupljanja minimalnog broja sudionika, Costa Crociere će putnicima nadoknaditi uplaćeni iznos.
1. Osim ako nije drugačije naznačeno, za realizaciju izleta koristit će se vozila koja nisu posebno opremljena za osobe s problemima u kretanju. Ipak, ukoliko to putnik zatraži, Costa će putniku preporučiti izlete prilagođene njegovim posebnim potrebama. Izleti za osobe s manjim problemima u kretanju propisno su označeni. Prije kupovine izleta,

putnici se upućuju da se putem weba, kataloga ili telefonski dodatno informiraju o pristupačnosti izleta.

1. Posebni uvjeti, zahtjevi i pravila mogu se primijeniti kod određenih vrsta izleta, ovisno o uvjetima koji se primjenjuju u specifičnim okolnostima, kao što je korištenje prijevoznih sredstava koje voze sami putnici.

1. Let

1. Kada avio kompanija putniku izda kartu za let ili drugi putni dokument na njegovo ime, a kojeg

je on prihvatio, smatra se da je zaključen ugovor o prijevozu između putnika i zračne kompanije.

1. Kada je u pitanju zračni prijevoz bilo koje vrste, Costa Cruises ne preuzima nikakvu ulogu ili svojstvo prijevoznika, jer tu ulogu ekskluzivno obnaša aviokompanija (i/ili oni koje je aviokompanija delegirala), zajedno sa svim povezanim rizicima i odgovornostima koji se posljedično ni na koji način ne mogu pripisati Costi, niti izravno, niti posrednim putem. Prava putnika koja se zasnivaju na ugovoru o zračnom prijevozu i pravila primjenjiva na njih (Montrealska konvencija od 28.05.1999, EC regulativa broj 889/2002 i nacionalna pravila koja su na snazi), uključujući pravo na kompenzaciju za štetu u slučaju smrti ili tjelesne ozljede stoga su ograničena na odnos između putnika i avio kompanije. Avio kompanija je ekskluzivno odgovorna za obaveze u skladu s EC regulativnom br. 785/2004.
1. Ukoliko valjana avio karta nije priložena dokumentaciji koju Costa Cruises dostavlja putniku, putnik je mora zatražiti izravno od avio prijevoznika. Avio kompanija garantira postojanje avio karte, njen posjed samo iz logističkih razloga, njenu usklađenost s primljenjivim pravilima, i njenu neposrednu i bezuvjetnu raspoloživost putniku po svom trošku i odgovornosti a podrazumijeva se da je avio kompanija identične garancije izdala i Costa Cruises.
1. Obaveze koje traži EC regulativa br. 261/2004 odnose se ekskluzivno na operativnu avio kompaniju, kao što je definirano spomenutom Regulativom, te se nikakva odgovornost u tom smislu neće pretpostaviti Costa Cruises u njenom svojstvu Organizatora ili iz bilo kojeg drugog razloga. Bilo koja potraživanja koja bi putnik mogao imati u skladu s EC regulativom br. 261/2004, moraju stoga biti upućena na operativnu avio kompaniju. Pri ostvarivanju svojih prava koja proizlaze iz EC regulative br. 261/2004 u vezi operativne avio kompanije, putnik se mora pobrinuti da na siguran način ostvari turistički aranžman u cjelosti i da izbjegne kompromitirati prava i svojstva Organizatora u skladu s ovim ugovorom i pravilima koja se na njega primjenjuju.
1. Costa Cruises će detalje leta uključiti u dokumentaciju koju će isporučiti putniku, a čija je jedina svrha podsjetiti putnike na informacije o njihovom letu. Uključivanje memoranduma o letu i/ili upozorenja ili drugih informacija vezanih uz prijevoz avionom i pravila i klauzule koje se na njega odnose te njihovo uključivanje u putnu dokumentaciju stoga se mogu smatrati isključivo informativnima. Naziv avio kompanije, broj leta, vrijeme polaska i lokacije priopćit će se najkasnije 3 mjeseca

prije polaska. Ako se rezervacija potvrdi manje od 3 mjeseca prije polaska, te informacije bit će poznate unutar 3 radna dana od dana kada je rezervacija potvrđena.

1. Upotreba papirnatih verzija, zaštitnog znaka, loga i drugih elemenata kojima se referira na Costa Cruises na dokumentaciji spomenutoj u točki 16.5 vrši se isključivo zbog razloga tiskanja i ne može se smatrati izmjenom niti/ili poricanjem, niti prešutno, niti djelomično, drugih uvjeta ovog članka.
1. Bilo koji slučaj putnikovog odustanka i/ili propusta da iskoristi let avio kompanije, ravnat će se općim uvjetima avio kompanije i/ili uvjetima ugovora o avio prijevozu.
1. Brodski liječnik
1. Korištenje usluga brodskog liječnika je dobrovoljno, a sve troškove snosi putnik.
1. Odluke brodskog liječnika je li putnik ili nije u stanju ukrcati se na brod i/ili nastaviti s krstarenjem su obvezujuće, te se na njih ne može žaliti.
1. Čuvanje vrijednosti

Putnici na brodu mogu koristiti sigurnosni ormarić (sef) za pohranu. Organizator ne preuzima odgovornost za novac, dokumente, mjenice, nakit ili druge vrijedne stvari koji se ne čuvaju u sigurnosnim ormarićima.

1. Dužnost pružanja pomoći

Dužnost Organizatora da putnicima pruži pomoć ograničena je na pružanje usluga određenih ugovorom i u skladu s važećim pravnim obvezama.

- Pritužbe i zahtjevi

U skladu s člankom 49 Turističkog kodeksa, bilo kakve zahtjeve Organizatoru, a koji se tiču mogućeg neispunjenja usluge ili neizvršenja krstarenja, putnik će podnijeti u pismenom obliku ne kasnije od 2 mjeseca od zakazanog datuma povratka.

- Pokriće osiguranja za otkaze, medicinsku asistenciju i prtljagu
- Nakon potpisivanja sporazuma o rezervaciji, putnik može izabrati hoće li koristiti policu osiguranja koja mu je pritom ponuđena, tako što će uplatiti iznos premije osiguranja.
- Odnos osiguranja se uspostavlja izravno između putnika i osiguravajućeg društva, te je stoga putnik isključivo odgovoran za sve obaveze i dužnosti koje proizlaze iz police osiguranja.

Privatnost podataka

Obavijest o obradi osobnih podataka

Costa Crociere S.p.A. (dalje u tekstu „Costa Crociere“), kao kontrolor podataka, u skladu s člankom 13 Opće uredbe, tj. „General Data Protection Regulation“ (EU) 2016/679 (dalje u tekstu „GDPR“), daje sljedeće informacije o obradi osobnih podataka koje ste nam, kao subjektu podataka, dostavili u svrhu:

- kupovine turističkog paketa
 - za vrijeme trajanja krstarenja (npr. što ste kupili)
 - registracijom na web stranici Costa Crociere, ili u aplikaciji, ili popunjavanjem formulara na web stranici.

Svrha i pravna osnova obrade

Osim toga, podaci koje ste dostavili mogu sadržavati i neke osobne podatke definirane Kodeksom i GDPR-om kao „podatke posebne kategorije“. Podaci osjetljive/posebne kategorije obrađivat će se prema niže navedenim svrhama i samo uz vaš pristanak.

a) U svrhu provedbe ugovora

Vaši će osobni podaci biti obrađeni u svrhu izvršenja obveza koje proizlaze iz ugovora za kupnju turističkog paketa, čime se Costa Crociere omogućuje da isporuči uslugu na optimalan način i, naročito, za:

- određivanje, upravljanje i izvršavanje ugovornih odnosa između vas i Costa Crociere;
- odgovaranje na vaše zahtjeve;
- obavješćivanje o informacijama vezanim uz turistički paket (npr. promjene ugovornih uvjeta, i sl.);
- osmišljavanje aktivnosti koje će vaše krstarenje učiniti udobnim i ugodnim, te jamčiti visoke standarde zabave na brodovima (tj. zabavne aktivnosti, fotografiranje, video snimanje, igre itd.). Osim toga, vezano za snimanje fotografija i videozapisa od strane osoblja na brodu čiji je posao gostima pružiti nezaboravnu zabavu, važno je da znate da ukoliko ne želite da se vaše fotografije prikazuju na zaslonu broskog Foto dućana, možete zatražiti njihovo uklanjanje u samome dućanu. Uklanjanje fotografije može se izvršiti samo nakon što to zatražite.

b) Pravne, zdravstvene i sigurnosne svrhe

Vaši osobni podaci također će se obrađivati u sljedeće svrhe:

- zakonska, regulatorna, domaća i EU usklađenost i ona koja proizlazi iz naloga izdanih od strane vlasti u okviru njihovih zakonskih ovlasti;
- uspostavljanje, provedba i/ili pravna obrana Costa Crociere pred sudovima;
- jamčenje potrebne medicinske pomoći za vrijeme krstarenja;
- udovoljavanje zahtjevima CLIA udruge i USPHS-a.

c) Poslovne i statističke svrhe

Vaši osobni podaci također će biti obrađeni u svrhe koje se odnose ili su u vezi s poslovanjem kompanije Costa Crociere, kao i za statističku obradu podataka u anonimnom obliku i za istraživanje tržišta.

d) Dodatne svrhe

Nadalje, svaki put kada izričito dajete svoj pristanak, vaši osobni podaci bit će obrađeni u sljedeće svrhe:

- marketinške svrhe, uključujući:
- promotivne aktivnosti tvrtke Costa Crociere, tvrtki u sklopu Carnival Corporation & PLC Grupacije (u daljnjem tekstu “Grupa”), također u inozemstvu i/ili komercijalnim partnerima, primijenjenim pomoću automatiziranih metoda (npr. e-pošta, sms, aplikacije za razmjenu izravnih poruka, itd.) i neautomatiziranih metoda (npr. redovita pošta, telefon s operaterom itd.). Konkretno, Costa Crociere može koristiti adresu vaše e-pošte koju ste naveli u vrijeme kupnje turističkog paketa za slanje

informacija i promotivnih obavijesti povezanih s uslugama i proizvodima sličnim onima koje nude Costa Crociere i Grupa i/ili poslovni partneri, također bez vašeg pristanka, pod uvjetom da se ne protivite navedenoj upotrebi.

Tvrtke Carnival Grupe su: Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princeza Azija), Costa Crociere S.p.A. (AIDA i Costa), Holland America Line N.V., generalni partner Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line i Seabourn) Princess Cruise Lines, Ltd (Princess, Alaska, P & O Australija i Cunard), SeaVacations Limited (CCL poslovanje u Velikoj Britaniji). Poslovni partneri pripadaju sljedećim kategorijama proizvoda i tržišta:

1. aktivnosti vezane uz turizam;
 2. zrakoplovne / prijevozne usluge;
 3. putničke agencije;
 4. osiguravajuća društva.
- profilirajuće aktivnosti, kao što su npr. analiza vaših turističkih preferencija i istraživanje tržišta u svrhu poboljšanja usluga i prodajnih informacija od strane Costa Crociere, kako bi se približile vašim interesima. Navedena aktivnost također se može provesti slanjem upitnika o zadovoljstvu korisnika i / ili upotrebom profilnih kolačića koji se koriste tijekom pregledavanja Costa web stranica.
 - u svrhu pružanja pomoćnih usluga, uključujući:

– registraciju na web stranicama (npr. MyCosta) i digitalnim platformama, kako bi vam omogućili pristup i korištenje usluga koje se pružaju na portalu i koje su rezervirane za registrirane korisnike i jamče vam prilagođenu uslugu (npr. za kupnju wellness paketa, paketa pića, fotografija, darova u skladu s brandom Costa Crociere, zabavnih sadržaja, itd.).

Obrada za marketinške svrhe (tj. za promotivne i profilirajuće aktivnosti) može se izvršiti samo uz vaš

pristanak.

Priroda prikupljanja podataka i posljedice koje proizlaze iz odbijanja davanja privole

Davanje podataka nije obavezno; međutim, bez podataka koji su nužni za svrhe prikazane u točkama

a) i b), zatražene usluge neće biti moguće izvršiti i nećete moći iskoristiti gore navedene mogućnosti. Davanje neobaveznih podataka omogućit će Costa Crociere da unaprijedi ponuđene usluge i prilagodi ih osobnim interesima svojih putnika.

Davanje osjetljivih/posebnih podataka je neobavezno; međutim, bez spomenute privole, Costa Crociere neće biti u mogućnosti ispoštovati brojne ugovorne obaveze, niti vam garantirati nužnu medicinsku asistenciju.

Kategorije primatelja osobnih podataka

Vaši podaci neće se distribuirati. Vaši podaci mogu se otkriti samo u gore navedene svrhe sljedećim

kategorijama osoba i subjekata:

- osoblje tvrtke Costa Crociere, koje je imenovano za agente za obradu podataka i/ili za procesore podataka;
- tvrtke koje pripadaju korporativnoj grupaciji Costa Crociere, koja se također nalazi u inozemstvu;
- dobavljačima i/ili agentima/operaterima koji na brodovima i na kopnu pružaju usluge potrebne za

realizaciju krstarenja (npr. lučki agenti, osoblje zaduženo za zabavu, isl.);

- osobe, tvrtke, udruge ili profesionalne kompanije koje pružaju savjetodavne ili konzultantske usluge Costa Crociere, radi zaštite svojih potraživanja (npr. ovlašteni računovođe, liječnici, odvjetnici, porezni savjetnici, revizori i konzultanti u okviru revizije ili postupaka dubinske analize itd.);
- osobe, tvrtke ili agencije koje pružaju usluge marketinške analize ili savjetovanja Costa Crociere;
- osobe i subjekti koji su ovlašteni pristupati vašim podacima, kako zakonski tako i sukladno podzakonskim propisima, ili nalogima koje su izdala tijela ovlaštena zakonom, uključujući lučke uprave na mjestu iskrcaja.

Popis osoba i tijela kojima koji imaju uvid u vaše podatke dostupan je putem upita na sljedeće adrese: privacy@costa.it ili Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, no. 48, 16121 Genoa, na pažnju službenika za zaštitu podataka („attn: Data Protection Officer“).

Prijenos osobnih podataka izvan Europske unije

Vaši osobni podaci mogu se prenijeti u inozemstvo tvrtkama trećih strana koje se nalaze izvan Europske unije, a u gore navedene svrhe. Kad god se podaci prenose državama izvan Europske unije, države će jamčiti odgovarajuću razinu zaštite, na temelju posebne odluke Europske komisije ili, alternativno, primatelj podataka će imati ugovornu obavezu zaštititi podatke, tako što će usvojiti adekvatnu razinu zaštite, usporedivu onoj koja se pruža putem odredbi GDPR-a.

Zadržavanje osobnih podataka

Osobni se podaci čuvaju ne duže od vremena potrebnog da se ispuni svrha za koju su prikupljeni i za nju obrađeni. Osobni podaci čuvaju se za cijelo vrijeme trajanja ugovora kojeg ste sklopili i za sljedeće razdoblje:

1. za razdoblje utvrđeno važećim zakonodavstvom;
2. za razdoblje utvrđeno zakonodavstvom, uključujući i sekundarne zakone koji zahtijevaju čuvanje

podataka (kao što su npr. porezne prijave);

1. za razdoblje potrebno da se zaštite prava kontrolora podataka u slučaju da nastanu sporovi vezani

uz njihov rad;

Fotografije/slike i audio/video snimke prikupljene tijekom događanja na brodu čuvat će se ne duže od

vremena trajanja krstarenja, a zatim se brišu.

Osobni podaci prikupljeni i obrađeni za profiliranje čuvaju se najviše deset (10) godina, na kraju kojih se automatski brišu i čine trajno anonimnima.

Upravitelj podataka i procesori podataka

Upravitelj podataka je: Costa Crociere S.p.A., s adresom u Genovi, Piccapietra, br. 48.

Službenik za zaštitu podataka

Službenik za zaštitu podataka može se kontaktirati na sljedeće adrese: privacy@costa.it ili Costa Crociere

S.p.A., Piazza Piccapietra, br. 48, 16121 Genova.

Prava nositelja podataka

U bilo kojem meni, u skladu s člancima 15 do 22 GDPR-a, imate pravo, također u odnosu na profiliranje:

1. pristupiti vašim osobnim podacima;
2. zatražiti ispravak vaših osobnih podataka;
3. u bilo kojem trenutku uskratiti pristanak za korištenje i otkrivanje vaših osobnih podataka;
4. zatražiti brisanje vaših osobnih podataka;
5. primiti osobne podatke koji se odnose na vas u strukturiranom, uobičajeno korištenom strojno čitkom

formatu, kao i pravo da se vaši podaci pošalju drugom kontroloru podataka;

- usprotiviti se obradi osobnih podataka koji se odnose na vas za potrebe marketinga ili u svrhu profiliranja;
- dobiti ograničenje za obradu osobnih podataka;
- podnijeti pritužbu nadzornom tijelu;
- primiti obavijest kad god postoji povreda osobnih podataka;
- zatražiti informacije o:
 1. svrsi obrade;
 2. kategoriji osobnih podataka;
 3. primateljima ili kategorijama primatelja kojima su se, ili će se, otkriti osobni podaci, posebno kada se podaci šalju primateljima u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama uz postojanje odgovarajućih jamstava;
 4. razdoblju čuvanja osobnih podataka;
 5. kada podaci nisu prikupljeni od ispitanika, sve informacije o njihovom porijeklu.

Možete se, u bilo kojem trenutku, usprotiviti slanju obavijesti povezanih s marketinškim i profilirajućim aktivnostima, klikom na vezu “odjava” na dnu primljene e-pošte ili slanjem odgovarajućeg zahtjeva na adrese prikazane niže u tekstu.

Možete ostvariti ta prava i/ili dobiti dodatne informacije o obradi osobnih podataka slanjem poruke:

- putem e-maila na adresu: privacy@costa.it ili na Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Genova, na pažnju službenika za zaštitu podataka („attn: Data Protection Officer“).