

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für Reisevertragsabschlüsse ab 26.01.2026 (Änderungen vorbehalten)

Liebe Gäste, bitte lesen Sie aufmerksam die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese, die Ihnen vor/bei Buchung übermittelt werden, soweit wirksam, vereinbart, an.

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Inhalt des zwischen Costa Kreuzfahrten – Costa Crociere S.p.A und dem Gast zustande kommenden Vertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a bis 651y des Deutschen BGBs (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

1. GELTENDE VORSCHRIFTEN / SALVATORISCHE KLAUSEL

- 1.1 Vertragspartner des Gastes ist:
Costa Crociere S.p.A.
Piazza Piccapietra 48
16121 Genua, Italien

Costa Crociere S.p.A. (nachfolgend: „Costa“) vertreibt ihre Reisen unter der Marke „Costa Kreuzfahrten“. Soweit in diesen Geschäftsbedingungen, im Reisekatalog von Costa, auch auf der Costa-Website oder in sonstiger Werbung von „Costa Kreuzfahrten“ die Rede ist, ist damit in rechtlicher Hinsicht der Inhaber dieser Marke, Costa Crociere S.p.A., gemeint. Der Gast wird gebeten, jegliche Korrespondenz im Zusammenhang mit der von ihm gebuchten Reise ausschliesslich an Costa Kreuzfahrten G.m.b.H., Fraumünsterstrasse 29, 8001 Zürich, Telefon 0800 55 60 20, E-Mail: verkauf@ch.costait zu richten.
- 1.2 Auf diesen Reisevertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, insbesondere unter Berücksichtigung der Vorgaben der Pauschalreise-Richtlinie (EU) 2015/2302 vom 25.11.2015 und deren Umsetzung gemäss der §§ 651a ff. BGB in Verbindung mit Art. 250 bis 252 EGBGB. Die Geltung des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) vom 11.04.1980) ist ausgeschlossen. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Gast seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, vorliegend insbesondere durch zwingend anwendbares Schweizer Recht, entzogen wird.
- 1.3 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Das Gleiche gilt für die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.4 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechen dem Stand von Januar 2026. Sie gelten für alle Buchungen ab dem 26.01.2026 und ersetzen alle früheren Versionen oder Auflagen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Costa behält sich ausdrücklich die jederzeitige Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für künftige Vertragsabschlüsse vor. Die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf www.costakreuzfahrten.ch/agb abrufbar und in den mittelständigen Reisebüros sowie direkt bei Costa erhältlich.

2. ANMELDUNG UND ABSCHLUSS DES REISEVERTRAGS

- 2.1 Buchungsanfragen müssen vollständig und korrekt ausgefüllt werden.

- 2.2 Für alle Buchungswege (über einen Reisevermittler / direkt bei Costa / telefonisch / online / etc.) gilt:
 - a) Grundlage für Angebote von Costa ist die Reiseausbeschreibung, auch auf der Costa-Website und sind die ergänzenden Informationen von Costa für die jeweilige Reise, soweit diese dem Gast bei Buchung vorliegen.
 - b) Weicht der Inhalt der Reservierungsbestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, liegt hierin ein neues Angebot an den Kunden vor, an das Costa für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Reisevertrag kommt auf Grundlage des neuen Angebots zustande, soweit Costa bzgl. des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Gast innerhalb der Bindungsfrist gegenüber Costa die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder konkludent durch Anzahlung auf den Reisepreis erklärt.
 - c) Die von Costa gegebenen vorvertraglichen Informationen nach den Formvorschriften der einschlägigen gesetzlichen Regelungen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (vgl. Artikel 250 § 3 Nr. 1 und Nr. 3 bis 5 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Reisevertrages, sofern dies zwischen dem Gast und Costa ausdrücklich so vereinbart ist.
- 2.3 Der Gast hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt (mit inbegriffen Minderjährige), wie für seine eigene einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Der Gast hat auf jeden Fall dafür zu sorgen und ist dafür verantwortlich, dass sämtliche Personen, für die der Gast die Buchung vornimmt und die berechtigt sein sollen, Reiseleistungen aus dem vom Gast mit Costa abgeschlossenen Vertrag in Anspruch zu nehmen, vollständig in Kenntnis ihrer Verpflichtungen gegenüber Costa sind.
- 2.4 Ergänzend für die Buchung, welche mündlich, telefonisch, schriftlich, elektronisch über die Costa-Website, per E-Mail, SMS erfolgt, gilt:
 - a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Gast dem Reiseveranstalter Costa den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.
 - b) Der Reisevertrag kommt mit dem Zugang der Reservierungsbestätigung von Costa beim Gast zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird Costa dem Gast eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reservierungsbestätigung auf einem dauer-

haften Datenträger übermitteln; somit wird dem Gast ermöglicht, die Reservierungsbestätigung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, etwa auf Papier oder per E-Mail. Der Gast hat Anspruch auf eine Reservierungsbestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB, wenn der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider vertragsschliessenden Parteien oder ausserhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

2.5 Für den Vertragsschluss bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Costa-Website, Internet-App, Telemedien) gilt Folgendes:

- a) Dem Gast wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.
- b) Dem Gast steht zur Korrektur seiner Eingaben und zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsf formulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung in der entsprechenden Anwendung erläutert wird.
- c) Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.
- d) Soweit der Vertragstext von Costa gespeichert wird, unterrichtet Costa den Gast hierüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes.
- e) Mit Betätigung des Buttons der Schaltfläche „zahlungspflichtig buchen“, „zahlungspflichtig bestellen“, oder mit vergleichbarer Formulierung bietet der Gast dem Reiseveranstalter Costa den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.
- f) Dem Gast wird der Eingang seiner Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.
- g) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch des Gastes auf das Zustandekommen des Reisevertrages.
- h) Der Reisevertrag kommt erst durch den Zugang der Reservierungsbestätigung von Costa beim Gast zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Erfolgt die Reservierungsbestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ oder einer vergleichbaren Formulierung durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reservierungsbestätigung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Reservierungsbestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung, soweit dem Gast die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reservierungsbestätigung angeboten wird.

2.6 Costa weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Reiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, E-Mails, per Mobilfunk versendete Kurznachrichten SMS sowie Rundfunk, Telemedien und Online-Dienste), kein Widerrufsrecht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäss § 651h BGB besteht. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Reisevertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Gastes als Verbraucher geführt worden; im zuletzt genannten Fall besteht kein Widerrufsrecht (§§ 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9, Satz 2 i.V.m. § 312b BGB).

2.7 Auf den Schiffen von Costa gibt es eine begrenzte Anzahl von Kabinen für Gäste mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität und nicht alle öffentlichen Bereiche oder Einrichtungen an Bord sind für Gäste mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zugänglich. Buchungsanfragen von

Gästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität werden daher vorbehaltlich der Verfügbarkeit dieser speziell gestalteten Kabinen und, falls erforderlich, unter der Bedingung, dass der Gast von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die von ihm benötigte Hilfe gemäss der Verordnung (EU) 1177/2010 zu leisten sowie vorbehaltlich der vorherigen Prüfung der bei der Buchung angeforderten medizinischen Unterlagen durch die zuständigen Stellen bei Costa und einer entsprechenden Genehmigung. Die Bewertung der tatsächlichen Notwendigkeit einer Begleitperson erfolgt auf Grundlage der bei der Buchung bereitgestellten Informationen. Gäste werden gebeten, möglichst viele Informationen bereitzustellen, um eine vollständige Risikobewertung zu ermöglichen.

Es können zusätzliche Informationen angefordert werden, um sicherzustellen, dass Costa über alle relevanten Daten verfügt.

2.8 Minderjährige

Buchungsanfragen von Jugendlichen unter 18 Jahren werden nicht akzeptiert. Buchungen für Minderjährige werden von deren Eltern, Erziehungsberechtigten oder von anderen vertretungsbefugten Personen vorgenommen. Solche Buchungen werden nur dann akzeptiert, wenn der Minderjährige mit mindestens einem Elternteil, mit seinem Erziehungsberechtigten oder einem anderen Erwachsenen reist, der jegliche Verantwortung übernimmt.

In bestimmten Reisezielen kann es erforderlich sein, dass Minderjährige, die nicht von beiden Elternteilen oder einer dritten erwachsenen Person begleitet werden, beim Check-in eine offizielle Reisegenehmigung vorlegen müssen, die von dem/den nicht mitreisenden Elternteil/en unterzeichnet ist. Diese Genehmigung muss von den zuständigen Behörden (z.B. Polizeibehörden, Konsulate oder andere zuständige Stellen) gemäss den geltenden Vorschriften des Abreise- oder Ziellandes beglaubigt werden.

Es liegt in der Verantwortung des Gastes, sich rechtzeitig über die erforderlichen Unterlagen zu informieren und diese vor Reiseantritt zu beschaffen. Die Nichtvorlage der erforderlichen Genehmigung kann zur Verweigerung der Einschiffung führen, ohne Anspruch auf Rückerstattung.

Costa haftet nicht für etwaige Folgen, die sich aus dem Fehlen oder der Ungültigkeit solcher Unterlagen ergeben.

2.9 Kontaktdaten

Der Gast akzeptiert, dass jede E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Postanschrift, die der Costa während der Buchung oder davor von ihm selbst oder in seinem Namen zur Verfügung gestellt wurde („angegebene Kontaktdaten“), von Costa als E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Postanschrift des Gastes verwendet werden darf – unabhängig davon, ob diese Daten tatsächlich mit dem Namen des Gastes übereinstimmen.

Der Gast stimmt zu und akzeptiert, dass Costa die angegebenen Kontaktdaten verwenden darf, um jegliche Mitteilungen und Informationen bezüglich der Buchung, des Reisevertrages oder des Tickets zu senden und dass die Zustellung solcher Mitteilungen über die angegebenen Kontaktdaten als gültige Benachrichtigung des Gastes gilt.

Der Gast entbindet Costa endgültig – unter Vorbehalt von Art. 16 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen (SR 944.3) – von jeglichen Ansprüchen, Forderungen, Schäden, Klagen oder Verfahren, die sich aus oder im Zusammenhang mit folgenden Punkten ergeben:

- a) Nutzung der angegebenen Kontaktdaten durch Costa zur Übermittlung von Mitteilungen der Informationen an den Gast.
- b) Kommunikation von Costa mit einer Person, die Costa unter Verwendung der angegebenen Kontaktdaten bezüglich der Buchung, der Kreuzfahrt und/oder der Dienstleistungen des Gastes kontaktiert.

Jeder Gast ist verpflichtet, bei der Buchung eine zuverlässige Notfallkontaktperson und deren Kontaktdaten (bzw. Handynummer) anzugeben.

Diese Notfallkontaktperson darf sich nicht an Bord befinden, muss während der gesamten Reise erreichbar sein und wird von Costa ausschliesslich im Falle eines Notfalls oder für sicherheitsbezogene Mitteilungen kontaktiert.

3. ZAHLUNGEN

3.1 Nach Vertragsschluss wird eine Anzahlung von 20% des Gesamtreisepreises fällig. Im Falle einer Buchung, die einen „Flex-Flug“ („Flex-Flight“) beinhaltet, das heisst einen Flug mit ermässigtem Tarif, muss auch die Zahlung von 100% des Flugpreises geleistet werden.

Mit der Anzahlung wird gleichzeitig auch die volle Prämie einer ggf. über Costa vermittelten Reiseversicherung fällig.

3.2 Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn zur Zahlung fällig, und muss 30 Tage vor Abreise bezahlt werden.

3.3 Bei Buchung ab 30 Tage vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort fällig.

3.4 Leistet der Gast die Anzahlung und/oder die Restzahlung auf den Reisepreis nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl Costa zur ordnungsgemässen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Gastes besteht, so ist Costa berechtigt, vom Reisevertrag nach Mahnung mit Fristansetzung zur Zahlung zurückzutreten und den Gast mit Rücktrittskosten gemäss Ziff. 10.1 bis 10.8 zu belasten.

3.5 Die Zahlung des Reisepreises hat zu dem/den in der Reservierungsbestätigung/Rechnung ausgewiesenen Fälligkeitstermin/en zu erfolgen und kann wahlweise per Überweisung, Sofortüberweisung (PayPal), Kreditkarte oder Kreditkarte über PayPal (Mastercard, Visa) vorgenommen werden. Costa behält sich das Recht vor, die akzeptierten Zahlungsweisen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Nach erfolgter Zahlung ist eine Änderung des verwendeten Zahlungsmittels nicht mehr möglich.

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

Wenn der Vertrag über die Costa-Website www.costakreuzfahrten.ch abgeschlossen wird, kann die Anzahlung oder der Gesamtbetrag (wenn der Vertrag weniger als 30 Tage vor Reisebeginn abgeschlossen wird) nur über Kreditkarte bezahlt werden. 10 Tage vor Abreise ist der obligatorische Online Check-in auf MyCosta (www.mycosta.costakreuzfahrten.ch) inklusive Gesundheitsfragebogen geöffnet, welcher persönlich abgeschlossen werden muss. Nach erfolgreichem Check-in steht die Bordkarte zum Download zur Verfügung.

3.7 In Abhängigkeit der vom Gast gewählten Zahlungsart und im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben behält sich Costa das Recht vor, bei Zahlungen (z.B. des Reisepreises oder der Bordabrechnung) ein Transaktionsentgelt zu verlangen. Über die Höhe des Transaktionsentgelts wird der Gast rechtzeitig vor dem Zahlungsvorgang informiert.

3.8 Die Bordkarte stellt ein Reisedokument für den Zugang an Bord des Schiffes dar und wird dem Gast nach Zahlung des Gesamtbetrags des Preises und Durchführung des Web-Check-ins innerhalb der von Costa angegebenen Fristen auf www.mycosta.costakreuzfahrten.ch zum Download zur Verfügung gestellt. Der Gast muss zur Erstellung dieses Dokuments die folgenden Daten angeben:

a) Geburtsdatum und -ort der Gäste

b) Nummer, Datum und Ort der Ausstellung sowie Ablaufdatum des Reisepasses oder Personalausweises gemäss den Bestimmungen der geltenden Rechtsvorschriften des/der Ziellandes/Zielländer

c) persönliche Handynummer aller Erwachsenen in der Kabine,

d) Daten der Notfallkontaktperson gemäss Artikel 2.9 und den geltenden Rechtsvorschriften.

3.9 Einige zusätzliche Dienstleistungen, die während der Kreuzfahrt an Bord angeboten werden, sind kostenpflichtig. Die Verwendung von Bargeld an Bord ist nicht gestattet; die einzige akzeptierte Zahlungsmethode ist die persönliche Costa-Karte, die jedem Gast an Bord ausgehändigt und mit dem Kabinenkonto verbunden wird. Die Costa-Karte ist streng persönlich und darf nicht an andere Gäste weitergegeben werden. Alle während der Kreuzfahrt getätigten Einkäufe werden automatisch auf der Costa-Karte belastet. Ausserdem dient sie als Ausweisdokument zum Verlassen und Betreten des Schiffes.

3.10 Innerhalb von 24 Stunden nach Einschiffung muss eine Zahlungsmethode registriert werden, um die auf der Costa-Karte belasteten Ausgaben zu decken. Es sind folgende Zahlungsmethoden akzeptiert:

a) Kreditkarten der Anbieter American Express, Visa und Mastercard mit PIN (Prepaid-Karten, wiederaufladbare Karten, VISA Electron und Cirrus Maestro werden nicht akzeptiert).

b) Bareinzahlung von mindestens 150,00 Euro/USD pro Person an den automatischen Cash Deposit Maschinen, um den gesamten Betrag der getätigten Bordkäufe zu decken. Eventuelle Restguthaben am Ende der Kreuzfahrt werden in bar an den automatischen Cash Deposit Maschinen gemäss den geltenden Vorschriften oder per Banküberweisung für Beträge, die die gesetzlichen Grenzen überschreiten, zurückerstattet.

Wenn die getätigten Ausgaben 200,00 Euro/USD überschreiten und keine gültige Zahlungsmethode zur Deckung dieser Ausgaben registriert wurde, kann die Costa-Karte vorübergehend deaktiviert werden und weitere Einkäufe werden nicht autorisiert. Das Bordkonto muss mit den oben genannten Zahlungsmethoden bis zum Abend vor dem Ausschiffen beglichen werden.

Auf jeder Kreuzfahrt ist die Zahlung für Dienstleistungen in einer einzigen Währung (Dollar oder Euro) möglich, die als „Bordwährung“ bezeichnet wird und je nach geografischem Gebiet der Kreuzfahrt variiert.

3.11 Garantie Kabine

Der Kauf eines Reisepakets mit „garantierter Kabine“ beinhaltet die Buchung eines Pakets zu einem deutlich reduzierten Preis im Vergleich zu anderen Tarifen, mit der Zuweisung einer vorläufigen Kabine (sog. „garantierte Kabine“), aber ohne die Möglichkeit, die endgültige Kabine im Voraus auszuwählen. Die Zuweisung der endgültigen Kabine erfolgt kurz vor der Abreise je nach Belegungsgrad des gewählten Schiffes und kann einer höheren oder der bei der Buchung zugewiesenen Kategorie entsprechen. Die Zuweisung einer Kabine einer höheren Kategorie als der gekauften garantierten berechtigt den Gast nicht, die damit verbundenen Privilegien und Rechte zu nutzen. Die wie oben zugewiesene Kabine gleicher oder höherer Kategorie kann kein Doppelbett haben und/oder für Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgestattet sein und/oder andere Ausstattungen und Merkmale aufweisen als die gebuchte „garantierte“ Kabine. Im Falle einer „garantierten“ Dreibett-/Vierbett-/Fünfbettkabine kann es sein, dass die zugewiesene Kabine nicht die gewünschte Belegung hat und das Hinzufügen eines Zustell- oder Kinderbettes daher nötig ist, was den verfügbaren Platz erheblich reduzieren könnte. Details zur endgültigen Kabine werden vor der Abreise von Costa bekannt gegeben.

Costa ist berechtigt, dem Gast eine andere Kabine als die ursprünglich gewählte zuzuweisen, sofern diese derselben Kategorie oder einer höheren entspricht.

4. LEISTUNGEN, PREISE UND TOURISTENABGABEN

- 4.1 Die Preise verstehen sich inklusive Hafengebühren. Die Leistungsverpflichtung von Costa ergibt sich ausschliesslich aus dem Inhalt der Reservierungsbestätigung in Verbindung mit dem für den Zeitpunkt der Reise gültigen Reiseausschreibungen auf der Costa-Website www.costakreuzfahrten.ch unter Massgabe sämtlicher darin enthaltener Hinweise und Erläuterungen. Nebenabreden oder sonstige Vereinbarungen (z.B. Sonderwünsche), die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen der schriftlichen Bestätigung von Costa. Im Fall von Widersprüchen ist die Reservierungsbestätigung ausschlaggebend. Costa behält sich das Recht vor, für bestimmte Leistungen an Bord eine zusätzliche Servicegebühr zu verlangen. Nicht im Reisepreis enthalten sind etwaige Einreise-, Grenz- oder Visagebühren o.Ä., die von dem Staat, in den eingereist werden soll, erhoben werden. Einen entsprechenden Hinweis findet sich im Reisevertrag. Sind derartige Gebühren fällig, so sind diese vom Gast direkt vor Ort zu entrichten. Werden solche Gebühren von Costa verauslagt, so ist Costa berechtigt, die entsprechenden Beträge an den Gast weiter zu belasten. Mehrkosten (z.B. für zusätzliche Verpflegung an Bord), die aufgrund einer nicht von Costa zu vertretende Quarantäne entstehen, sind vom Gast selbst zu tragen bzw. zu ersetzen.
- 4.2 Die Preise beinhalten keine Touristensteuer, Umweltabgabe, Kreuzfahrtsteuer oder ähnliche Gebühren, die von den lokalen Behörden in den Zielländern für Besucher mit touristischem Zweck erhoben werden können. Solche Gebühren, sofern zutreffend, sind vom Gast separat zu zahlen und werden dem Bordkonto belastet, das bis zum Ende der Kreuzfahrt zu begleichen ist. Eine Übersicht über die Länder und Häfen, in denen solche Gebühren erhoben werden, zusammen mit den entsprechenden Beträgen – die je nach Land, Hafen und Saison variieren können – ist auf www.costakreuzfahrten.ch unter „Staatliche Steuern“ verfügbar. Diese Übersicht wird regelmässig von Costa aktualisiert und dient als Referenzleitfaden. Der vom Gast zu zahlende Betrag richtet sich nach den zum Zeitpunkt der Reise geltenden Gebührensätzen der erhebenden Länder. Costa handelt ausschliesslich als beauftragter Vermittler für die Einziehung dieser Gebühren und leitet die erhaltenen Beträge direkt an die zuständigen lokalen Behörden weiter.
- 4.3 In den Preisen ist die Hotel Service Charge/das Trinkgeld an Bord bereits inkludiert.
- 4.4 Falls die Pauschalreise einen Flug beinhaltet, sind die Transfers vom Flughafen zum Einschiffungshafen und vom Einschiffungshafen zum Flughafen immer im Preis enthalten.
- 4.5 Bucht der Gast über Costa einen Zubringerflug, muss der Gast die Anreise zum Abflug-Flughafen so planen und auswählen, dass er den Abflug-Flughafen planmässig mindestens drei Stunden vor Check-in erreicht oder ggf. früher, wenn von der Fluggesellschaft vorgegeben. Bucht der Gast die Zufahrt zum Schiff, muss der Gast die Zufahrt so planen und auswählen, dass er das Schiff mindestens drei Stunden vor Abfahrtszeit des Schiffes und rechtzeitig zu der per E-Mail mitgeteilten Einschiffszeit erreicht. Werden diese Zeitpuffer vom Gast nicht eingehalten und hat der Gast die Nichteinhaltung zu vertreten, steht Costa für keinerlei Folgekosten und sonstige Konsequenzen ein, etwa wenn das Schiff nicht rechtzeitig erreicht wird.
- 4.6 Ortsprospekte sowie Prospekte von Leistungsträgern (z.B. Hotels, örtliche Agenturen usw.) sind nicht Bestandteil des Reisevertrages und daher für die vertraglichen Leistungen von Costa nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung der Parteien zum Inhalt der vertraglichen Leistungen von Costa gemacht wurden. Leistungsträger (z.B. Fluggesellschaften, andere Beförde-

rungsunternehmen, Hotels und Reisevermittler wie Reisebüros) sind von Costa nicht bevollmächtigt, Zusicherungen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die Angaben in von Costa herausgegebenen Prospekten, auf der Costa-Website bzw. in Costa-Reiseausschreibungen oder über vertragliche zugesagte Leistungen in der Reservierungsbestätigung von Costa hinausgehen oder hierzu in Widerspruch stehen.

- 4.7 Die Preise verstehen sich pro Person in einer Doppelkabine. Bei Einzelbelegung wird ein Zuschlag berechnet. Der Zuschlag wird – unter Vorbehalt von Ziffer 6 nachstehend – auch berechnet, wenn infolge eines Verzichts oder einer Stornierung durch die anderen Gäste der Gast der einzige Passagier der Kabine bleibt. Falls alle gebuchten Gäste einer Kabine das Schiff endgültig vor dem Ende der Kreuzfahrt verlassen, wird die Kabine wieder in den Bestand von Costa aufgenommen und kann erneut verkauft werden. In diesem Fall wird den ausgeschifften Gästen keine Rückerstattung gewährt, es sei denn, es liegt eine bewiesene Verantwortung seitens Costa vor.
- 4.8 Sonderangebote oder solche, die in jedem Fall besonders günstige Bedingungen als Ausnahme von den in den Katalogen veröffentlichten vorsehen, sind hinsichtlich Zeit und Verfügbarkeit gemäss den von Costa jeweils nach eigenem Ermessen festgelegten und veröffentlichten Kriterien begrenzt.

5. LEISTUNGSÄNDERUNGEN VOR REISEBEGINN

- 5.1 Angebote, Preise und Angaben zu den vertraglichen Reiseleistungen in gedruckten Katalogen/Broschüren/Foldern von Costa und auf der Costa-Website entsprechen dem Stand bei Veröffentlichungsdatum. Bis zur Übermittlung des Buchungswunschs des Gastes sind jedoch aus sachlichen Gründen Änderungen hieran möglich, die sich Costa daher ausdrücklich vorbehält. Über diese Änderungen wird Costa den Gast selbstverständlich vor Vertragsabschluss unterrichten.
- 5.2 Costa ist berechtigt, vor Beginn der Pauschalreise andere Inhalte des Pauschalreisevertrags als den Reisepreis nach Vertragsabschluss zu ändern, sofern die Änderung unerheblich ist.
- 5.3 Costa ist verpflichtet, den Gast über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis vom Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger, wie etwa durch E-Mail oder SMS, klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.
- 5.4 Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Gastes, die Inhalt des Reisevertrages geworden sind, ist Costa verpflichtet, die Änderung sowie deren allfällige Auswirkung auf den Preis so bald wie möglich dem Gast mitzuteilen. Der Gast ist berechtigt, innerhalb einer von Costa gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn Costa eine solche Reise angeboten hat. Der Gast hat die Wahl, auf die Änderungsmitteilung von Costa zu reagieren oder nicht. Der Gast kann entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise annehmen (sofern ihm eine solche angeboten wurde) oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn der Gast gegenüber Costa nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen (§ 651g Abs. 2 S. 3 BGB). Hierauf ist der Gast in der Erklärung gemäss Ziff. 5.3 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.
- 5.5 Allfällige Gewährleistungsansprüche, insbesondere Ansprüche auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages (Art. 10 Abs. 4 des Bundesgesetzes über Pau-

schalreisen; SR 944.3), bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

6. PREISÄNDERUNGEN NACH VERTRAGSSCHLUSS

6.1 Costa kann Preiserhöhungen bis zu 8 % des vertraglich festgelegten Reisepreises nur vornehmen, wenn die Erhöhung des Reisepreises sich unmittelbar ergibt aus einer nach Vertragsschluss erfolgten

- Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen auf Grund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger;
- Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen (wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren);
- Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse; oder
- Änderung der Kosten des Lufttransports von Passagieren in Abhängigkeit von den Kosten für Flugkraftstoff (einschliesslich des sogenannten nachhaltigen Flugkraftstoffs – SAF) sowie der Erhöhung der ETS Tax („Emission Trading Scheme“) gemäss EU-Regelung 2023/957 und darauffolgende Änderungen bezüglich des Seetransports.

Die hierauf beruhenden Änderungen des vereinbarten und angepassten Reisepreises (Differenz) werden entsprechend der Zahl der Gäste der betroffenen Reise/Kreuzfahrt errechnet, auf die Person umgerechnet und der Reisepreis anteilig erhöht. Unterrichtet Costa den Gast durch E-Mail, SMS, in Papierform etc. nicht klar und verständlich über die Preiserhöhung, die Gründe und die Berechnung mindestens 3 Wochen vor Reisebeginn, ist die Preiserhöhung nicht wirksam.

6.2 Übersteigt die nach Ziff. 6.1 vorbehaltene Preiserhöhung 8 % des Reisepreises, kann Costa sie nicht einseitig, sondern nur unter den engen Voraussetzungen des § 651g BGB vornehmen. Danach kann Costa dem Gast insofern eine entsprechende Preiserhöhung anbieten und von ihm verlangen, als dass der Gast sie innerhalb der von Costa bestimmten angemessenen Frist annimmt oder andernfalls vom Reisevertrag entsprechend den Regelungen in § 651g BGB bzw. in Ziff. 5.4 zurücktritt.

6.3 Der Gast kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die in Ziff. 6.1 genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss, aber vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für Costa führt. Hat der Gast mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von Costa zu erstatten. Costa darf von dem zu erstattenden Mehrbetrag die der Costa tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. Costa hat dem Gast auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

7. HOHEITLICHE AUFLAGEN FÜR DIE DURCHFÜHRUNG DER KREUZFahrt/REISE

7.1 Sollten äussere Umstände dazu führen, dass die Durchführung der Kreuzfahrt/Reise nur unter Einhaltung von hoheitlichen Auflagen möglich ist, ist Costa berechtigt, die erforderlichen Massnahmen vorzunehmen bzw. eine Mitnahme des Gastes von der Einhaltung der Auflagen abhängig zu machen. Über die für die gebuchte Kreuzfahrt/Reise geltenden Auflagen und/oder Massnahmen informiert Costa den Gast unverzüglich und rechtzeitig vor Abfahrt. Bei den genannten Auflagen und Massnahmen kann es sich insbesondere, aber nicht ausschliesslich um folgende handeln:

- a) Mitteilung von Aufenthalts- und Gesundheitsinformationen vor Anreise und bei Check-in. Hierzu kann auch ein Impf-, Genesenen- oder Testnachweis gehören. Costa behält sich vor, Gäste, bei denen bestimmte

risikoerhöhende Faktoren vorliegen, von der (weiteren) Mitnahme auf der Kreuzfahrt/Reise auszuschliessen;

- b) Vornahme einer gesundheitlichen Untersuchung beim Check-in und während der Reise;
- c) Einhaltung von vorgegebenen Abständen und Tragen von Mund-Nasen-Schutz.

Costa behält sich ausserdem in den vorgenannten Fällen a) – c) folgende Anordnungen vor:

- Anordnung zur Einschränkung der Angebote an Bord, insbesondere in den Bereichen Kulinarik, Wellness und Sport;
- Anordnung zur Einschränkung der Landgänge auf von Costa geführte Ausflüge unter Beachtung der örtlich geltenden Vorschriften;
- Anordnung zur Isolierung und Ausschiffung z.B. von positiv auf COVID-19 getesteten Gästen sowie deren engen Kontaktpersonen.

Verstösse gegen geltende Auflagen und/oder Massnahmen berechtigen Costa dazu, den betroffenen Gast und – je nach Art des Verstosses – auch Mitreisende von der (weiteren) Teilnahme an der Reise auszuschliessen, ohne dass ein Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises für den nicht erbrachten Teil der Reise und/oder für andere erworbene Leistungen besteht.

7.2 Wenn während der Ausführung aufgrund von Umständen, die Costa nicht zuzurechnen sind, ein wesentlicher Teil des Wertes oder der Qualität der im Reisevertrag vorgesehenen Kombination von touristischen Dienstleistungen nicht durchgeführt werden kann, wird Costa für die Fortsetzung der geplanten Reise, soweit möglich, angemessene alternative Lösungen von gleicher oder höherer Qualität vorbereiten, ohne dass dem Gast weitere Kosten entstehen, oder sie garantiert Costa eine angemessene und proportionale Preissenkung, wenn die vorgeschlagenen Alternativlösungen ein Paket von geringerer Qualität beinhalten (z.B. im Falle einer blossen Hinzufügung von Schifffahrtstagen, die nicht in der ursprünglichen Reiseroute enthalten sind). Die Preismässigung kann in Form einer Gutschrift für den Kauf von Dienstleistungen an Bord gewährt werden, die während der Kreuzfahrt ausgegeben werden und am Ende der Kreuzfahrt zurückerstattet werden, wenn sie nicht in Anspruch genommen werden.

7.3 Der Gast kann die vorgeschlagenen Alternativlösungen nur dann ablehnen, wenn sie nicht mit den Vereinbarungen im Pauschalreisevertrag vergleichbar sind oder wenn die gewährte Preisreduzierung unzureichend ist, wenn sie nicht in Anspruch genommen werden.

8. RÜCKTRITT WEGEN NICHTERREICHENS DER MINDESTTEILNEHMERZAHL

8.1 Costa kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten bzw. ihn annullieren, wenn Costa

- a) in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt angibt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Gast spätestens die Rücktritts-erklärung von Costa zugegangen sein muss; und
- b) in der Reservierungsbestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt.

Ein Rücktritt ist dem Gast gegenüber spätestens am 31. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt zu erklären.

8.2 Wird die Reise wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl gemäss Ziff. 8.1 nicht durchgeführt, hat Costa unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, Zahlungen des Gastes auf den Reisepreis zurückzuerstatten. Darüber hinaus hat der Gast keinen Anspruch auf Schadenersatz

wegen Nichterfüllung des Vertrages (vgl. Art. 11 Abs. 2 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen; SR 944.3).

9. VERHALTENSPFLICHTEN DER GÄSTE UND KÜNDIGUNG BEI ENTSPRECHENDER MISSACHTUNG

9.1 Costa kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Gast ungeachtet einer Abmahnung durch Costa nachhaltig stört oder er sich in solchem Masse vertragswidrig und schwerwiegend verhält, dass die sofortige Aufhebung des Reisevertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt insbesondere bei Verstoss gegen die Artikel 9.5, 9.8 und 13 dieser Bedingungen. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf eine Verletzung von Informationspflichten von Costa beruht. Kündigt Costa in diesen Fällen, behält Costa den Anspruch auf den Reisepreis.

9.2 Lässt der geistige oder körperliche Zustand eines Gastes die Kreuzfahrt/Reise bzw. Weiterreise nicht zu, weil dessen Zustand den Gast reiseunfähig macht oder eine Gefahr für den Gast selbst, die Crew oder jemanden sonst an Bord darstellt, kann die Beförderung verweigert oder die Kreuzfahrt/Reise des Gastes jederzeit abgebrochen werden. Gleiches gilt, wenn eine geistige oder körperliche Behinderung eine besondere Betreuung des Gastes erfordert, die über die vertraglich vereinbarten Leistungen von Costa hinausgeht, und der Gast keine diese Betreuung übernehmende Begleitperson hat. Im Zweifel empfiehlt sich die explizite Nachfrage des Gastes vor Buchung der jeweiligen Kreuzfahrt bei Costa.

9.3 Jeder Gast mit einem körperlichen oder geistigen Zustand, einer Behinderung oder anderen besondere Bedürfnissen, wofür besondere medizinische Vorkehrungen, medizinische Ausrüstung/Versorgung bzw. besondere Pflege oder Hilfe während der Reise erforderlich sind, muss Costa bis zum Zeitpunkt der Buchung der Pauschalreise informieren. Es ist wichtig, dass der Gast bei der Buchung alle erforderlichen Informationen vollständig und ohne Auslassungen mitteilt.

Gäste, die Rollstühle benutzen, müssen einen Rollstuhl in Standardgrösse mitbringen.

Die an Bord verfügbaren Rollstühle stehen ausschliesslich für Notfälle zur Verfügung. Aus Sicherheitsgründen für das Schiff und alle Gäste an Bord müssen alle Rollstühle und andere Mobilitätshilfen in der Kabine des Gastes aufbewahrt werden, wenn sie nicht benutzt werden. Um dies zu gewährleisten und die Sicherheit von Schiff und Gästen zu schützen, behält sich Costa das Recht vor, von Gästen, die Rollstühle benutzen, die Buchung einer bestimmten Kabinenkategorie zu verlangen.

Einige Häfen erfordern die Nutzung von Tenderbooten für das Ausschiffen.

Aus Sicherheitsgründen kann dies dazu führen, dass Gäste, die Rollstühle benutzen, das Schiff nicht verlassen können. Die Entscheidung des Kapitäns in dieser Angelegenheit ist bindend.

9.4 Wenn der Gast nicht sicher oder nicht in Übereinstimmung mit den geltenden Sicherheitsvorschriften befördert werden kann, behält sich Costa vor, die Annahme einer Buchung oder die anschliessende Einschiffung des Gastes aus Sicherheitsgründen zu verweigern. Diese Verweigerung basiert auf einer Risikobewertung durch Costa und ihren medizinischen Mitarbeiter, die unter anderem die geltenden Bestimmungen des Internationalen Codes für Massnahmen zur Organisation eines sicheren Schiffsbetriebs und zur Verhütung der Meeresverschmutzung („ISM-Code“) und des Internationalen Übereinkommens zum Schutz des menschlichen Lebens auf See sicherstellen müssen. Sollte sich ein Gast weigern, die erforderlichen Informationen und/oder Dokumente vorzulegen oder sich der Gesundheitsuntersuchung entsprechend dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu unterziehen, führt dies zur Rückabwicklung dieses Reisevertrages mit Kosten nachteil für den Gast. Der jeweilige Gast ist aufgefordert für den Fall, wenn sich die Befindlichkeit des Gastes zwischen

dem Datum der Reservierungsbestätigung und dem Abreisdatum nachteilig in einer Weise ändert, dass die Beförderung des Gastes unsicher wird, Costa unverzüglich hierüber wie auch über etwaige Anforderungen bezüglich besonderer Vorkehrungen, medizinischer Ausrüstung/Verpflegung, Pflege oder Hilfe zu informieren, damit von Costa eine Überprüfung der Reisefähigkeit des Gastes – wie vorstehend geregelt – durchgeführt werden kann.

9.5 Costa ist zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt, wenn der Gast

- a) Waffen, Munition, explosive oder feuergefährliche Stoffe und Ähnliches an Bord bringt; oder
- b) illegale Drogen konsumiert oder an Bord bringt bzw. Straftaten begeht.

Eine berechtigte Kündigung liegt auch im Fall des Versuchs des Gastes der vorgenannten Verhaltensweisen a) und b) vor. Eine Liste der Gegenstände, die nicht an Bord genommen werden dürfen, findet der Gast auf der Costa Website www.costakreuzfahrten.ch unter „An Bord verbotene Gegenstände“.

9.6 An Bord gilt die Bordordnung, die dem Gast spätestens bei Einschiffung zur Kenntnis gebracht wird und die von ihm uneingeschränkt zu beachten und einzuhalten ist. Der Gast ist verpflichtet, alle die Bordordnung betreffenden Anweisungen des Kapitäns und dessen Beauftragten zu befolgen.

9.7 Der Kapitän ist für Schiff, Passagiere und Besatzung verantwortlich. Er besitzt hinsichtlich der seemännischen Führung des Schiffes, der Gewährleistung der Sicherheit sowie der Einhaltung der Bordordnung oder den Hinweisen von lokalen Behörden die alleinige Entscheidungsbefugnis und ist in dieser Eigenschaft aus sachlichen Gründen berechtigt, den Gast entschädigungslos von Bord zu weisen. Diese Befugnis gilt auch, wenn nach dem sachlich begründeten Urteil des Kapitäns eine unter 9.2 und 9.3 genannten Situationen eintritt.

9.8 Der Gast als Passagier des Kreuzfahrtschiffes unterliegt der Verfügungsgewalt des Kapitäns des Schiffes, soweit es um die Schiffs- und Navigationssicherheit geht. Der Gast muss insbesondere allen an Bord erteilten Anweisungen und Anordnungen einschliesslich derjenigen, die sich auf Sicherheitseinweisungen und Notfallübungen beziehen, Folge leisten. Ist ein Gast nach alleiniger, sachlich begründeter Auffassung des Kapitäns nicht in der Lage, die Kreuzfahrt/Reise anzutreten oder fortzusetzen, stellt der körperliche oder geistige Zustand des Gastes eine Gefahr für das Schiff, für die Gesundheit und Sicherheit des Gastes und/oder Gäste oder von Besatzungsmitgliedern dar oder ist das Verhalten des Gastes dergestalt, dass es den Kreuzfahrtaufenthalt der anderen Passagiere erheblich beeinträchtigt, hat der Kapitän aus objektiv/sachlichen Gründe je nach Fall das Recht:

- a) die weitere Beförderung des Gastes zu verweigern;
- b) die Ausschiffung des Gastes in einem der nächsten Häfen anzuordnen;
- c) dem Gast die Ausschiffung in einem bestimmten Hafen zu verweigern; oder
- d) den Aufenthalt des Gastes auf einen bestimmten Bereich des Schiffes zu beschränken oder ihm die Teilnahme an bestimmten Aktivitäten an Bord zu verweigern.

9.9 Ferner kann Costa den Reisevertrag kündigen, wenn der Gast unter falschen Angaben zur Person, zur Adresse oder zum Ausweisdokument gebucht hat und/oder eingeschiffert werden will.

9.10 Sicherheit und Gesundheit

Die Gäste müssen alle Gesundheits-, Umwelt- und Sicherheitsrichtlinien und -verfahren an Bord einhalten und sich mit den Eigenschaften des Schiffes sowie mit allen Not-

ausgängen, der für der Kabine des Gastes zugeteilten Sammelstelle bei Notfällen vertraut machen, um im Notfall eine sichere Evakuierung zu erleichtern. Es wird den Gästen empfohlen, ihren Arzt zu konsultieren, um die Eignung für die Reise zu beurteilen. Der Gast anerkennt, versteht und akzeptiert, dass er sich während seines Aufenthalts an Bord des Schiffes, in den Terminals und Einschiffungsbereichen, bei Landaktivitäten und/oder bei Transfers zum und vom Schiff möglicherweise übertragbaren Krankheiten aussetzt, darunter – beispielhaft, aber nicht abschliessend – COVID-19, Grippe, Erkältung und Norovirus. Der Gast versteht und akzeptiert ausserdem, dass das Risiko einer Exposition gegenüber diesen und anderen übertragbaren Krankheiten allen Aktivitäten innewohnt, die Interaktionen zwischen Personen oder die gemeinsame Nutzung von Gemeinschaftsräumen beinhalten, dass diese Risiken ausserhalb der Kontrolle von Costa liegen und trotz der Umsetzung von Vorsichtsprotokollen durch Costa in keiner Weise vollständig ausgeschlossen werden können.

10. RÜCKTRITT DURCH DEN GAST VOR REISEBEGINN SOWIE RÜCKTRITTS- UND STORNOKOSTEN

- 10.1 Der Gast kann jederzeit vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber Costa zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Gast wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären. Massgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei Costa.
- 10.2 Tritt der Gast vor Reiseantritt zurück, kann Costa – unter Vorbehalt von Ziffern 5.4 und 6.2 vorstehend sowie 10.3 nachstehend – eine angemessene Entschädigung verlangen, die sich anhand der in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Entschädigungspauschalen bemisst, unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn, der zu erwartenden Ersparnis von Aufwendungen von Costa und des zu erwartenden Erwerbs durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung.

Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung mit nachfolgender Stornostaffel berechnet:

	Tarife My Cruise, All Inclusive, Super All Inclusive und Gruppe	Tarife Light, Light All Inclusive und Last Minute
Ab Buchung bis zum 60. Tag vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises	30 % des Reisepreises
Vom 59 Tag bis einschliesslich zum 50. Tag vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises	35 % des Reisepreises
Vom 49. Tag bis einschliesslich zum 30. Tag vor Reisebeginn	30 % des Reisepreises	40 % des Reisepreises
Vom 29. Tag bis einschliesslich zum 22. Tag vor Reisebeginn	40 % des Reisepreises	50 % des Reisepreises
Vom 21. Tag bis einschliesslich zum 15. Tag vor Reisebeginn	60 % des Reisepreises	75 % des Reisepreises
Vom 14. Tag bis einschliesslich zum 5. Tag vor Reisebeginn	80 % des Reisepreises	95 % des Reisepreises
4 Tage oder weniger vor Reisebeginn, Nichterscheinen, Stornierung am Tag des Reisebeginns und bei nachträglicher Stornierung Reisebeginn	95 % des Reisepreises	95 % des Reisepreises

Prämien für ggf. über Costa vermittelte Reiseversicherungen fallen zusätzlich zur pauschalen Entschädigung in voller Höhe an.

	Weltreisen (inkl. Teilstrecken) und Grand Cruises
Ab Buchung bis zum 270. Tag vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises
Vom 269. Tag bis einschliesslich zum 90. Tag vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises
Vom 89. Tag bis einschliesslich zum 15. Tag vor Reisebeginn	75 % des Reisepreises
Ab dem 14. Tag vor Reisebeginn, Nichterscheinen, Stornierung am Tag des Reisebeginns und bei nachträglicher Stornierung	95 % des Reisepreises

Prämien für ggf. über Costa vermittelte Reiseversicherungen fallen zusätzlich zur pauschalen Entschädigung in voller Höhe an. Im Falle eines Schiffscharters oder eines Gruppenvertrags, der von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweicht, kann ein eigenes Stornierungsschema mit entsprechenden Gebühren gelten.

- 10.3 Wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe aussergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen am Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen, so hat der Gast das Recht, vor Beginn der Nutzung der Pauschalreise vom Vertrag zurückzutreten, ohne Rücktrittsgebühren zu zahlen und hat das Recht, eine vollständige Rückerstattung der geleisteten Zahlungen zu erhalten, kann jedoch keine zusätzliche Entschädigung wegen Nichterfüllung des Vertrages verlangen (vgl. dazu Art. 10 und Art. 11 Abs. 1 und Abs. 2 lit. b des Bundesgesetzes über Pauschalreisen; SR 944.3).
- 10.4 Bei Teilstornierung durch einen Gast bzgl. einer Kabine steht Costa bei den Tarifen My Cruise, All Inclusive Tarif, Super All Inclusive Tarif, Gruppe Tarif eine pauschale Entschädigung in Höhe von 80 % des anteiligen Reisepreises, bei jedem anderen Tarif eine pauschale Entschädigung in Höhe von 95 % des anteiligen Reisepreises zu, mindestens jedoch eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 CHF. Daneben behält sich Costa das Recht vor, bei Teilstornierung durch einen Gast aus einer Kabine mit gebuchter Dreier- oder Viererbelegung eine Umbuchung der Kabine vorzunehmen. Die Stornierung nur der Teilleistungen Zug, Flug und Bus (An- und Abreisepaket) ist nicht möglich.
- 10.5 Dem Gast bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, dass die der Costa zustehende angemessene Entschädigung wesentlich niedriger als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale ist.
- 10.6 Costa behält sich vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine individuell berechnete Entschädigung zu fordern. Diese kann höher oder niedriger sein als die Entschädigungspauschale. In diesem Fall ist Costa verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung ersparter Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was Costa durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirkt, konkret zu beziffern und auf Verlangen des Gastes zu begründen. Ist Costa infolge eines Rücktritts zu einer Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat Costa unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung, zu leisten.
- 10.7 Vorgenannte Entschädigungspauschalen gelten nicht für An-/Abreisepakete im Tarif „FlexFlug“. Bei Buchung eines An- und Abreisepaketes im Rahmen des Tarifs „FlexFlug“ wird der günstigste Tarif des Tages der jeweiligen Fluglinie gewährt. Das Flugticket wird dabei von der Fluglinie gleichzeitig mit der Buchung auf den Gast ausgestellt, wobei nach den Vorgaben der Fluglinie regelmässig jeder Rücktritt ausgeschlossen ist. Costa hat auch im Falle einer Stornierung der Reise der Fluglinie 100 % des Flugpreises zu bezahlen, und zwar unabhängig davon, wann der Rücktritt erfolgt. Bei Rücktritt von einem solchen An- und Abreise-

paket durch den Gast fallen deshalb in jedem Fall Rücktrittskosten in Höhe von 100 % des Preises für das An- und Abreisepaket an.

- 10.8 Mit dem Gast vereinbarte Bearbeitungs- und Rücktrittsentschädigungen bzw. Stornokosten sind sofort fällig.

11. REISEVERSICHERUNGEN

- 11.1 Costa empfiehlt den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungspakets, insbesondere inkl. einer (auch jeweils separat zu buchenden) Reiserücktrittskostenversicherung, einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod sowie weiterer Reiseversicherungen. Ergänzende Hinweise hierzu findet der Gast auf www.costakreuzfahrten.ch/de/reiseschutz.html.
- 11.2 Unter besonderen Umständen, wie z.B. bei Epidemien und Pandemien, behält sich Costa das Recht vor, den Abschluss einer Versicherungspolice, die Risiken im Zusammenhang mit dem SARS-CoV-2-Virus und/oder anderen stark schwächenden und/oder ansteckenden Krankheiten während der Kreuzfahrt sowie die damit verbundenen Kosten abdeckt, zur Voraussetzung für die Buchung und/oder die Einschiffung zu machen. Dazu zählen unter anderem medizinische Kosten, Kosten für eine verlängerte Unterbringung an Land (Verpflegung und Unterkunft) im Falle einer Quarantäne, Rückreisekosten im Schadensfall (auch mit speziellen Transportmitteln für positiv getestete Personen) sowie die Rückerstattung des anteiligen Reisepreises bei Abbruch der Kreuzfahrt.

Liegt keine geeignete Versicherungspolice zur Deckung der oben genannten Risiken vor, gehen diese Kosten zu Lasten des Gastes.

Zu diesem Zweck behält sich Costa das Recht vor, die Kosten der Versicherungspolice in den Gesamtpreis des Reisepaketes einzubeziehen.

12. UMBUCHUNG/ERSATZREISENDER

- 12.1 Ein Anspruch des Gastes nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Abflugorts, des Abfahrtschafens oder Reiseziels, der Reiseroute der Unterkunft oder Verpflegungsart, der Kabine oder Beförderungsart (Umbuchungen) besteht nicht. Für Umbuchungen, die auf Wunsch des Gastes dennoch unter Beibehaltung des Gesamtzuschusses der Reise vorgenommen werden (insbesondere unter Beibehaltung der Reisedauer und des Reisepreises), werden bis 60 Tage vor Reisebeginn von Costa folgende Kosten berechnet:

- für Umbuchung innerhalb der Tarife My Cruise, All Inclusive oder Super All Inclusive: keine Kosten
- für Umbuchung innerhalb der Tarife Light oder Light All Inclusive und Last Minute: 300 CHF pro Person für die erste und zweite Person in der Kabine
- für die Tarife Gruppe, Weltreisen, Grand Cruises ist keine Umbuchung vorgesehen.
- für Flugpakete (Fly&Cruise), unabhängig von dem anwendbaren Tarif, ist keine Umbuchung vorgesehen.

Eine Umbuchung des Reiseterrains kann – wenn überhaupt – generell nur einmal erfolgen. Eine weitere Änderung des Reiseterrains sowie Umbuchungswünsche, die später als 60 Tage vor Reisebeginn bei Costa eingehen, können, sofern ihre Erfüllung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt des Gastes vom Reisevertrag zu den vorstehenden Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gleichzeitiger Neuankündigung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen. Die Umbuchung auf den Tarif einer anderen Vertriebsmarke von Costa ist nicht möglich.

- 12.2 Das gesetzliche Recht des Gastes, gemäss § 651e BGB von Costa durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und

Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt, bleibt durch diese Vertragsbestimmungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Falle rechtzeitig, wenn sie Costa gegenüber nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. Costa kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haftet er und der Gast Costa gegenüber als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten.

- 12.3 Für Namensänderungen und -korrekturen werden dem Gast 50 CHF Bearbeitungsgebühr pro Person berechnet. Bei Reisen mit Linienflügen werden dem Gast für Namensänderungen in der Regel, soweit dies nach den Regularien der jeweiligen Fluggesellschaft überhaupt möglich ist, ab 5 Wochen vor Abflug die der Costa entstehenden Mehrkosten, insbesondere für die Änderung von Flugtickets, in Rechnung gestellt. Umbuchungsgebühren sind sofort fällig. Costa garantiert die Möglichkeit einer Namensänderung bei der jeweiligen Fluggesellschaft nicht, zumal eine Namensänderung 4 Tage vor Abflug – je nach Regularien der jeweiligen Fluggesellschaft – in der Regel nicht mehr möglich ist. Namensänderungen und -korrekturen sind für Buchungen mit „Flex-Flug“ nicht möglich
- 12.4 Das Kreuzfahrtticket ist nur im Falle einer Auswechslung im Reisevertrag nach Massgabe der vorstehenden Absätze übertragbar.
- 12.5 Die Zuteilung einer Kabine höherer Kategorie als gebucht und zugesichert, etwa aufgrund eines kostenlosen Upgrades, berechtigt den Gast nicht gleichzeitig zum kostenlosen Bezug anderer in der Regel mit dieser Kabinenkategorie verbundener Dienstleistungen resp. Berechtigungen. Die neu zugeweilte Kabine derselben oder höherer Kategorie verfügt allenfalls nicht über ein Doppelbett und/oder ist nicht behindertengerecht ausgestattet.

13. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES GASTES

- 13.1 Jeder Gast muss sich so verhalten, dass die Sicherheit, Ruhe und das Kreuzfahrterlebnis der anderen Gäste nicht beeinträchtigt werden. Jeder Gast hat die Regeln der allgemeinen Vorsicht und Sorgfalt zu beachten, allen Anweisungen von Costa Folge zu leisten sowie die Vorschriften und gesetzlichen Bestimmungen der Zielländer einzuhalten.

13.2 Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Gast Abhilfe verlangen. Soweit Costa infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelansprüche nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Gast weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadenersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.

Der Gast ist gehalten, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter von Costa vor Ort bzw. an Bord des Kreuzfahrtschiffes (an der Rezeption) zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter von Costa vor Ort bzw. an Bord des Kreuzfahrtschiffes nicht vorhanden, sind etwaige Reismängel Costa unter der mitgeteilten Kontaktadresse von Costa zur Kenntnis zu bringen. Über die Erreichbarkeit des Vertreters von Costa bzw. der Costa-Kontaktstelle vor Ort bzw. an Bord des Kreuzfahrtschiffes wird in der Reservierungsbestätigung unterrichtet. Der Gast kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen. Der Vertreter von Costa ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

13.3 Fristsetzung vor Kündigung

Will der Gast den Reisevertrag wegen eines Reismangels der in §651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern der Mangel erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat er Costa zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von Costa verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe erforderlich ist.

13.4 **Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Anreise- und Rückflügen, Anmeldefristen**

Der Gast wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit im Rahmen des Reisevertrages durchgeführten Flügen nach den flugverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Gast unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft schriftlich anzuzeigen ist. Die zusätzlich erforderliche schriftliche Meldung mit der Benennung allfälliger Schäden ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Gepäckverspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung des Gepäcks beim ausführenden Luftfahrtunternehmen zu erstatten. Fluggesellschaften und Costa können einen allfälligen Schadensausgleich aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist.

Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich Costa, dem Costa-Vertreter bzw. der Costa-Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Gast nicht davon, die schriftliche Schadensanzeige an die Fluggesellschaft innerhalb der vorgenannten Fristen zu erstatten.

13.5 **Nicht erfolgte Einschiffung („No Show“)**

Jeder Gast, der nicht zum Einschiffen erscheint, gilt als nicht berechtigt, zu einem späteren Zeitpunkt ohne Zustimmung von Costa an Bord zu gehen, und darf dies weder im selben Hafen noch in einem anderen versuchen. In solchen Fällen hat der Gast keinen Anspruch auf Rückerstattung oder Entschädigung jeglicher Art. Der Gast trägt die volle Verantwortung für alle damit verbundenen Kosten und Strafen, einschliesslich – aber nicht beschränkt auf – Reisekosten und die erforderlichen Reisedokumente für jeden Hafen sowie für die Abreise oder Ankunft am endgültigen Zielort. Costa haftet unter keinen Umständen für Kosten, Schäden oder Ausgaben jeglicher Art, die dem Gast infolge des nicht erfolgten Einstiegs, einer Stornierung oder einer Verweigerung des Einstiegs entstehen.

13.6 Die Geltendmachung von Minderungs- und Schadensersatzansprüchen sollte gegenüber Costa unter folgender Anschrift erfolgen:

Costa Kreuzfahrten
Zweigniederlassung der Costa Crociere S.p.A.
Fraumünsterstrasse 29
8001 Zürich

Beschwerden können auf Deutsch und/oder Englisch entweder über das entsprechende auf der Seite www.costakreuzfahrten.ch/de/beschwerden.html ausfüllbare Formular oder per E-Mail an customerservice.deutsch@ch.costait eingereicht werden. Eine schriftliche Geltendmachung wird dringend empfohlen.

13.7 **Einschiffung**

Zur Eindämmung der Verbreitung möglicher Viren und/oder Krankheiten (z.B. SARS-CoV-2/ Covid-19, etc.) sowie zum Schutz der Gesundheit aller Personen an Bord der Schiffe ist der Gast verpflichtet, die Dokumente und Informationen bezüglich des Herkunftslandes, seines Wohnsitzes und/oder Herkunft sowie alle anderen gegebenenfalls für die Einschiffung erforderlichen Informationen bereitzustellen. Der Gast ist ferner verpflichtet, auf Anfrage wahrheitsgemässe Angaben zu seinem Gesundheitszustand während des Check-in (sei es online oder vor der Einschiffung am Kai) zu machen, so z.B. die eventuelle Messung der Körpertemperatur, eventuelles Screenings und medizinischen Untersuchungen, die vor der Einschiffung und/oder an Bord des Schiffes durchgeführt werden, um die Gesundheit aller Gäste und der Crew an Bord zu schützen. Die Weigerung des Gastes, die angeforderten Informationen und/oder Dokumente bereitzustellen sowie sich den gegebenenfalls vorgesehenen medizinischen Untersuchungen nach der Einschiffung zu unterziehen, stellt

einen Verstoß gegen die dem Gast obliegenden vertraglichen Mitwirkungspflichten dar und berechtigt Costa zur Vertragsauflösung, ohne Anspruch des Gastes auf Rückerstattung des Reisepreises für den nicht genossenen Teil der Reise und/oder für andere im Reisepaket erworbenen Dienstleistungen.

13.8 **Bereitstellung personenbezogener Daten aus Sicherheitsgründen**

Der Gast ist verpflichtet, Costa die Informationen bereitzustellen, die Costa zur Erfüllung der Pflichten für die Sicherheit sowie zur Registrierung von Personen an Bord von Passagierschiffen erforderlich sind, insbesondere diejenigen gemäss der Richtlinie Nr. 98/41/EG, einschliesslich etwaiger späterer Änderungen.

Die Verarbeitung der oben genannten Informationen sowie aller weiteren personenbezogenen Daten (einschliesslich Bildmaterial), die zum Zweck der Gewährleistung von Sicherheit und öffentlicher Ordnung an Bord sowie zur Effizienz möglicher Such- und Rettungsmaßnahmen erhoben werden, erfolgt gemäss der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung Nr. 2016/679, wie in der Datenschutzerklärung näher erläutert.

13.9 **Rauchen – Betäubungsmittel**

Jegliche Form des Rauchens – einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Zigaretten, Zigarren, Pfeifen, Verdampfer und E-Zigaretten – ist an Bord der Costa-Schiffe strengstens verboten, ausser in den dafür vorgesehenen Aussenbereichen. Alle Kabinen und Suiten, einschliesslich der Aussenbalkone, sind Nichtraucherbereiche. Der Besitz oder Gebrauch von Rauschmitteln ist zu jeder Zeit auf allen Costa-Schiffen strengstens untersagt, unabhängig von lokalen, staatlichen oder anderen Gesetzen, die dessen Gebrauch oder Besitz erlauben. Costa behält sich bei Verstoß das Recht vor, den Gast in jedem Hafen auszuschiffen, den Costa für angemessen hält. Costa übernimmt keine Verantwortung für Rückerstattungen, Entschädigungen oder Schadenersatz jeglicher Art gegenüber dem ausgeschifften Gast oder gegenüber anderen Gästen, die sich aufgrund der Ausschiffung eines anderen Gastes ebenfalls zur Ausschiffung entschliessen. Solche Gäste können zudem von zukünftigen Costa-Kreuzfahrten ausgeschlossen werden.

13.10 **Umweltpolitik**

Alle Gäste müssen die Umweltpolitik von Costa wie folgt einhalten: Jegliche Form von Entsorgung oder Verschmutzung, einschliesslich des Einwerfens von Gegenständen ins Meer und/oder in Gewässer, ist strengstens verboten. Der Gast wird für jede illegale Entsorgung oder Verschmutzung voll verantwortlich gemacht. Jede vorsätzliche oder fahrlässige Handlung, bei der Gegenstände ohne ausdrückliche Zustimmung des Bordpersonals ins Meer geworfen oder freigesetzt werden, ist verboten. Der Gast haftet ausserdem für alle Bussgelder oder Strafen, die Costa von Regierungen, Regierungsbehörden oder Hafenbehörden auferlegt werden, sowie für Kosten oder Verluste, die durch die Verletzung der Umweltpolitik durch den Gast verursacht oder erlitten werden. Gäste, die wegen eines Verstoßes gegen die Umweltpolitik ausgeschifft werden, tragen alle Reisekosten für die Heimreise selbst und haben keinen Anspruch auf Rückerstattung. Darüber hinaus können sie von zukünftigen Costa-Kreuzfahrten ausgeschlossen werden.

14. **BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG**

14.1 Die vertragliche Haftung von Costa für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht absichtlich oder grobfahrlässig herbeigeführt wurden, ist auf den zweifachen Reisepreis beschränkt. Allfällige darüberhinausgehende Ansprüche aus internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

- 14.2 Ansprüche nach den § 651i Nr. 2, 4 bis 7 BGB hat der Gast gegenüber Costa geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über den Reisevermittler gebucht wurde. Eine Geltendmachung auf einen dauerhaften Datenträger wird empfohlen.
- 14.3 Gelten für eine Reiseleistung von Costa internationale Übereinkünfte oder auf solch beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, so kann sich auch Costa gegenüber dem Gast hierauf berufen (§ 651p BGB).
- 14.4 Sofern in dem mit dem Gast vereinbarten Reisevertrag auch Flugbeförderungsleistungen enthalten sind, gilt die Haftungsordnung des Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Montrealer Übereinkommens) von 1999 in der durch die Verordnung (EG) 889/2002 geänderten Fassung, auf welche Costa sich gegenüber dem Gast berufen kann.
- 14.5 Die Seebeförderung durch Costa im Rahmen der mit dem Gast vereinbarten Kreuzfahrt/Reise unterliegt der Haftungsordnung des Übereinkommens von Athen von 1974 und des Protokolls von 2002 sowie dem IMO-Vorbehalt und den IMO-Richtlinien zur Durchführung des Athener Übereinkommens, die in der Europäischen Gemeinschaft durch die Verordnung (EG) Nr. 392/2009 umgesetzt wurden. Die Haftung von Costa als Beförderer bei Beförderungen von Gästen auf See unterliegt damit im Falle des Todes oder der Körperverletzung von Gästen, dem Verlust oder der Beschädigung von Gepäck, dem Verlust oder der Beschädigung von Wertsachen sowie bei Gästen mit Mobilitätseinschränkung bei Verlust oder bei Beschädigung von Mobilitätshilfen oder anderer Spezialausrüstung der Verordnung (EU) 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.04.2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See.
- 14.6 Der Kapitän des Schiffes hat das Recht, die Ladung und das Steuer ohne Lotsen zu führen, andere Schiffe zu unterstützen und abzuschleppen, von der geplanten Route abzuweichen, wenn dies zur Gewährleistung der Sicherheit der Gäste und des Schiffes erforderlich ist, in jeden Hafen einzulassen (unabhängig davon, ob er auf der Reiseroute des Schiffes liegt oder nicht) und einen Gast und sein Gepäck auf ein anders Schiff umzuladen, um die Reise fortzusetzen.
- 14.7 Costa weist in Zusammenhang mit der Haftungsordnung bei Seebeförderung auf die folgenden zu beachtende Punkte hin:
- Die Haftung von Costa für den Verlust und die Beschädigung von Gepäck, Mobilitätshilfen und anderer Spezialausrüstung, die vom Gast und/oder Mitreisenden mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, ist ausgeschlossen, wenn der Gast und/oder Mitreisende den Schaden bei einem erkennbaren Schaden nicht spätestens bei der Ausschiffung oder bei nicht erkennbaren Schäden spätestens 15 Tage nach der Ausschiffung Costa mitteilt. Dies sollte schriftlich geschehen. Der schriftlichen Mitteilung bedarf es nicht, wenn der Schaden von den Parteien gemeinsam innerhalb der Frist festgestellt wird.
 - Costa haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen (z.B. Geld, wichtige Dokumente, begebare Wertpapiere, Edelmetalle, Juwelen, Schmuck, Kunstgegenstände, Foto- und Filmapparate, tragbare Videosysteme und mobile Endgeräte – wie etwa Mobiltelefone, Laptops oder Tablets – jeweils mit Zubehör etc.), es sei denn, sie wurden bei der Beförderung zur sicheren Aufbewahrung hinterlegt (z.B. Kabinensafe).
- 14.8 Wertgegenstände im vorgenannten Sinne (Ziff. 14.7) sind im Rahmen der An- und Abreise vom Reisenden in persönlichem Gewahrsam sicher verwahrt im Handgepäck mitzuführen. Costa haftet ausdrücklich nicht für Verlust oder Beschädigung von Wertgegenständen, die im Rahmen der An- und Abreise im aufgegebenen Reisegepäck mitgeführt werden.
- 14.9 Die Rezeption an Bord der Schiffe von Costa, Reisevermittler und/oder sonstige Leistungsträger sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche von Gästen gegenüber Costa anzuerkennen.
- 14.10 Costa haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge), wenn diese Leistungen ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Gast erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von Costa sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB sowie die jeweils anwendbaren zwingenden internationalen oder nationalen Gesetzesbestimmungen bleiben hiervon unberührt. Costa haftet jedoch, wenn und soweit ein Schaden des Gastes durch die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von Costa verursacht wurde.
- 14.11 Die Shuttle- und Busdienste, die im Paket enthalten sind oder zu einem anderen Zeitpunkt erworben wurden, werden von Costa über lokale Anbieter organisiert, die wiederum lokale Betreiber einsetzen können. Häufig sind die Hygiene-, Unterkunfts- und Transportstandards in vielen Ländern, in denen diese Dienstleistungen erbracht werden, niedriger als die europäischen Standards. Costa verpflichtet sich, jederzeit zuverlässige und kompetente lokale Anbieter auszuwählen.
- Die lokalen Standards des Landes, in dem die Dienstleistung erbracht wird, sind für die Bewertung der Qualität der im Paket enthaltenen Leistungen massgebend. Im Falle einer Reklamation durch den Gast gilt der Vertrag (oder ein anderer Vertrag über Shuttle-Dienste) als ordnungsgemäss erfüllt, wenn die lokalen Standards für diese Dienstleistungen eingehalten wurden – auch wenn sie nicht den europäischen Vorschriften entsprechen.

15. MEDIZINISCHE VERSORGUNG AN BORD

- 15.1 Die Schiffe von Costa verfügen über modern eingerichtete Hospitäler. Schiffsärzte und qualifiziertes Fachpersonal stehen für die medizinische Versorgung der Gäste an Bord zur Verfügung. Die Öffnungszeiten sind im aktuellen Tagesprogramm veröffentlicht.
- 15.2 Gäste, die sich in ärztlicher Behandlung befinden oder besondere Anliegen haben, werden gebeten, den Schiffsarzt bei Reiseantritt darüber zu informieren. Der Gast wird darauf hingewiesen, dass die Leistungen des Schiffsarztes kein Bestandteil des Reisevertrags sind und der Schiffsarzt in seinen medizinischen Entscheidungen nicht den Weisungen von Costa unterworfen ist.
- 15.3 Eine umfangreiche Krankenbehandlung ist an Bord nur eingeschränkt möglich. Sollte der Gast an chronischen oder schwerwiegenden Erkrankungen leiden, ist der Gast aufgefordert, vor einer Reisebuchung Kontakt zu Costa aufzunehmen, um die Möglichkeit der Teilnahme an einer Costa Reise und die Gestaltung der Rahmenbedingungen abzustimmen.
- 15.4 Die Krankenbehandlung erfolgt gegen Bezahlung und ist freiwillig (Abrechnung am Ende der Reise über die Bordabrechnung des Gastes; eine Abrechnung über die Krankenkassenkarte oder einen Auslandskrankenschein ist nicht möglich). Der Gast erhält am Ende der Reise eine detaillierte Hospitalrechnung, die der Gast zur Erstattung bei seiner Auslandsreise-Krankenversicherung einreichen kann. Dem Gast wird daher unbedingt der Abschluss einer Aus-

landsreise-Krankenversicherung mit Rückholversicherung empfohlen.

- 15.5 Die Entscheidung des Kapitäns in Abstimmung mit dem Schiffsarzt über die Tauglichkeit des Gastes, die Kreuzfahrt anzutreten und/oder fortzusetzen, ist verbindlich. Bei Risikofällen kann der Gast als Patient im nächsten Hafen ausgeschifft werden. Die für die Ausschiffung und die Krankenbehandlung entstehenden Kosten trägt der Gast. Soweit verfügbar, stellt Costa im Fall einer medizinischen Ausschiffung eine Betreuung durch eine Agentur. Für die Entsorgung von medizinischen Abfällen (Insulinspritzen etc.) ist der Gast aufgefordert, Kontakt zum Bordhospital aufzunehmen. Sollte der Gast spezielle Medikamente benötigen, ist der Gast aufgefordert, diese in ausreichenden Mengen im Handgepäck mit an Bord zu bringen.
- 15.6 Der Gast verpflichtet sich, Costa zu entschädigen und alle Kosten zu erstatten, die Costa im Falle einer Vorauszahlung für Notfallbehandlungen, einschliesslich solcher an Land, sowie für den damit verbundenen Transport und/oder die Unterkunft entstehen.

16. BESCHRÄNKUNGEN FÜR WERDENDE MÜTTER UND SÄUGLINGE

- 16.1 Aus Sicherheitsgründen und bedingt durch die eingeschränkte medizinische Versorgung an Bord der Schiffe von Costa ist die Beförderung von nachfolgenden Personen ausgeschlossen:
- a) werdende Mütter, die sich bei Reiseende in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber hinaus befinden;
 - b) Säuglinge, die bei Reisebeginn weniger als 6 Monate alt sind; sowie
 - c) Säuglinge, die bei Reisebeginn weniger als 12 Monate alt sind, wenn die gebuchte Reise drei oder mehr aufeinanderfolgende Seetage aufweist oder länger als 15 Tage ist.

Diese Begrenzung gilt auch, wenn es sich um Transatlantik-Kreuzfahrten, Ozean-Kreuzfahrten, Positionierungskreuzfahrten, Weltreisen und Kreuzfahrten mit einer Dauer von 14 Nächten oder mehr handelt, ebenso wie bei jeglicher Reiseroute, bei der aufgrund ihrer spezifischen Merkmale der hundertprozentigen Schutz der Gesundheit der kleinen Gäste nicht garantiert werden kann.

In den genannten Fällen a – c kann Costa vor Beginn der Reise vom Reisevertrag ganz oder teilweise zurücktreten oder nach Beginn der Reise den Reisevertrag ganz oder teilweise kündigen. In diesen Fällen behält Costa den Anspruch auf Zahlung der Rücktritts-/Stornokosten gemäss Ziffer 10.1 bis 10.6.

Costa kann keine Buchungen annehmen oder Gäste einschiffen, die die in Ziff. 16.1 genannten Voraussetzungen erfüllen.

- 16.2 Aus Sicherheitsgründen sind alle schwangere Gäste bei Antritt der Kreuzfahrt verpflichtet, durch Vorlage einer von einem Gynäkologen ausgestellten Reisefähigkeitsbescheinigung (auf Englisch), die nicht älter als eine Woche sein darf, nachzuweisen, dass gegen die Teilnahme an der Reise keine medizinischen Bedenken bestehen und insbesondere keine Risikoschwangerschaft vorliegt. Aus der Reisefähigkeitsbescheinigung muss sich darüber hinaus die Schwangerschaftswoche ergeben.

17. PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSBESTIMMUNGEN

- 17.1 Der Gast ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, die Vornahme allfällig erforderlicher Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen,

zum Beispiel die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Gastes.

- 17.2 Der Gast muss im Besitz von gültigen Ausweisdokumenten (z.B. Personalausweis, Reisepass, Aufenthaltserlaubnis) sein, die je nach Nationalität für alle Zielländer auf der Route der gebuchten Kreuzfahrt für die Ein- und Ausreise gültig sind. Das Ausweisdokument muss in jedem Fall mindestens bis zum Ende der Reise gültig sein. Für einige Reiseziele kann es erforderlich sein, dass der Reisepass mindestens 6 Monate gültig ist. Es liegt in der Verantwortung des Gastes, Aufenthalts- und Transitvisa sowie Gesundheits- und/oder Impfbescheinigungen zu besorgen, die je nach Nationalität für alle Zielländer der gebuchten Kreuzfahrt erforderlich sind.

Vorbehalten bleibt die vorvertragliche Informationspflicht von Costa nach Art. 4 Abs. 3 und 4 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen (SR 944.3). Costa kann Gästen ohne die erforderlichen Reisedokumente den Zugang zu Bord des Schiffes verweigern, ohne eine Rückerstattung des gezahlten Preises oder eine Entschädigung für den Verlust des Genusses der Kreuzfahrt zu gewähren.

- 17.3 Allgemeine Informationen zu den Einreise- und Gesundheitsformalitäten bezogen auf die von der jeweiligen Kreuzfahrtroute angelaufenen Zielländern stellt Costa auf der Website von Costa Kreuzfahrten www.costakreuzfahrten.ch im Abschnitt „Nützliche Informationen“ zur Verfügung. Der Gast wird aufgefordert, sich vor der Abreise über die Gesundheits- und Sicherheitssituation sowie auch über die Einreiseformalitäten zu den von der Kreuzfahrt berührten Orten und anzulauenden Häfen auf der Website des Auswärtigen Amtes, www.eda.admin.ch/eda zu den dortigen „Reisehinweise und Vertretungen“ der jeweiligen Reiseländer und auf der Website der Weltgesundheitsorganisation – Portal für internationale Reisen und Gesundheit (www.who.int/ith/en/) zu informieren.
- 17.4 Der Gast hat Costa alle für die jeweilige Reise erforderlichen persönlichen Daten («persönliche Informationen und Daten») bis spätestens 6 Wochen vor Reisebeginn zur Verfügung zu stellen und zu gewährleisten, dass die angegebenen persönlichen Informationen und Daten mit den Daten in den Reisedokumenten (z.B. Reisepass und Personalausweis) vollständig übereinstimmen. Bei Buchung ab 6 Wochen vor Reisebeginn sind die persönlichen Informationen und Daten unverzüglich zur Verfügung zu stellen.
- 17.5 Costa ist im Fall des schuldhaft zu vertretenden Verstosses gegen bzw. bei Nichteinhaltung von Pass-, Visa-, Gesundheits- oder sonstigen Einreisebestimmungen, insbesondere auch bei der nicht fristgerechten Zurverfügungstellung der vollständigen und richtigen Manifestdaten berechtigt, die Annahme des Gastes für die Kreuzfahrt zu verweigern und die entsprechenden Stornokosten gemäss Ziffern 10.1 bis 10.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verlangen. Dem Gast steht auch in diesem Fall das Recht zu, Costa nachzuweisen, dass kein Schaden oder kein Schaden in der geltend gemachten Höhe entstanden ist.
- 17.6 Sind für die Einreise in ein von der Reise berührtes Land Einreisegebühren oder ähnliche Abgaben zu entrichten – etwa durch das Anlaufen eines Hafens oder im Rahmen von Ausflügen – oder sind kostenpflichtige Reisedokumente (z.B. Tages-Visum) erforderlich, deren Besorgung Costa übernommen hat, so ist Costa berechtigt, hierfür anfallende und verauslagte Kosten an den Gast weiter zu belasten.
- 17.7 Costa weist darauf hin, dass Minderjährige, die ohne Eltern reisen, eine schriftliche Einverständniserklärung ihrer Eltern mit sich führen müssen. Ohne diese kann es in vielen Ländern zu Einschränkungen oder einer Verweigerung der Einschiffung kommen. Die Erklärung sollte mindestens in englischer Sprache, empfehlenswert aber auch in der Sprache des jeweiligen Reiselandes, verfasst und beglaubigt sein. Der Gast ist selbst dafür verantwortlich, sich bei den jewei-

ligen Botschaften und konsularischen Vertretungen hierüber zu informieren, siehe auch Ziffer 2.8 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

18. AUSFLÜGE UND KAUF VON WAREN UND DIENSTLEISTUNGEN

- 18.1 Der Gast verpflichtet sich, die Beschreibung der über die entsprechenden Vertriebskanäle buchbaren Ausflüge sorgfältig zu lesen.
- 18.2 Landausflüge können aufgrund von Umständen, die ausserhalb der Kontrolle von Costa liegen (z.B. Wetterbedingungen, Streiks, Verspätungen bei der Beförderung, Verweigerung des Anlegens durch die örtlichen Hafenbehörden usw.) sowie aufgrund der betrieblichen Anforderungen von Costa geändert oder auch verkürzt werden.
- 18.3 Falls Costa einen Ausflug storniert, wird der für den nicht durchgeführten Ausflug gezahlte Preis über dasselbe Zahlungsmittel zurückerstattet, das für den Kauf verwendet wurde. Sollte der Ausflug Teil eines Pakets mit mehreren Ausflügen sein, wird ein anteiliger Betrag entsprechend der Anzahl der nicht durchgeführten Ausflüge erstattet. Ganztagesausflüge zählen dabei doppelt im Vergleich zu Halbtagesausflügen. Bei Ausflügen, die im Kreuzfahrtpreis enthalten sind, kann im Falle einer Stornierung durch den Veranstalter ein Ersatz-Ausflug erworben werden.
- 18.4 Wird ein Ausflug nach Beginn der Kreuzfahrt teilweise von Costa storniert (z.B. eine Stadtführung beinhaltet den Besuch eines Museums, letzterer wird abgesagt, die Stadtführung findet jedoch statt), stellt Costa ein Bordguthaben zur Verfügung, dessen Wert dem Anteil des nicht durchgeführten Ausflugs entspricht. Dieses Bordguthaben kann nicht für den Kauf eines anderen Ausflugs verwendet werden.
- 18.5 Im Falle eines Rücktritts des Gastes von einem gebuchten Ausflug behält sich Costa das Recht vor, Stornogebühren zu erheben; diese Stornogebühren werden wie beim Kauf des Ausflugs näher ausgeführt.
- 18.6 Sofern nichts anderes angegeben wurde, sind die Landausflüge nicht speziell für Gäste mit körperlichen Einschränkungen gestaltet. Auf Wunsch kann Costa jedoch Ausflüge empfehlen, die als „leicht“ eingestuft sind. Ausflüge, die für Gäste mit leichten Mobilitätsproblemen geeignet sind, sind mit einem speziellen Symbol gekennzeichnet. Daher empfiehlt Costa den Gästen, sich vor dem Kauf eines Landausflugs so gut wie möglich im Internet oder im Contact Center von Costa telefonisch unter 0800 55 60 20 zu informieren, um herauszufinden, ob die Ausflüge, für die sie sich interessieren, für Gäste mit Behinderungen geeignet sind und ob die Kreuzfahrt sowie das Costa-Schiff, für das sie sich interessieren, Ausflüge für Gäste mit Behinderungen anbieten.
- 18.7 Für bestimmte Arten von Ausflügen können aufgrund ihrer Eigenschaften (z.B. die Verwendung von durch die Gäste gefahrenen Fahrzeugen) besondere Bedingungen, Anforderungen oder Vorschriften gelten. Die für Personen mit eingeschränkter Mobilität und/oder Behinderungen vorbehaltenen Ausflüge unterliegen einer begrenzten Verfügbarkeit. Costa haftet nicht für den Fall, dass die Plätze ausverkauft sind.
- 18.8 Bei Teilnahme an Ausflügen, die das Eintauchen ins Wasser und/oder Badeaktivitäten umfassen, müssen die üblichen Vorsichtsmassnahmen und allfällige Anweisungen von Costa und/oder des Dienstleisters beachtet werden (z.B. Vermeidung des Konsums von Alkohol und Lebensmitteln in den Stunden vor dem Ausflug, Tragen von Sicherheitsausrüstung wie Schwimwesten usw.).
- 18.9 Der Gast ist sich bewusst, dass Ausflüge mit Badeaktivitäten möglicherweise nicht von Rettungspersonal überwacht werden. Daher wird dem Gast empfohlen, sicherzustellen, dass die Wetter- und Meeresbedingungen mit seinen psychophysischen Fähigkeiten vereinbar sind, bevor er ins Wasser geht.

18.10 Während der Ausflüge müssen Minderjährige stets unter der Aufsicht eines volljährigen Gastes stehen, der die Verantwortung übernimmt (insbesondere in der Nähe von stark befahrenen Strassen, Gewässern, Klippen, Treppen usw.).

18.11 Costa haftet nicht für Unfälle oder Schäden, die direkt und/oder indirekt aus unvorsichtigem oder fahrlässigem Verhalten des Gastes resultieren. Daher erkennt der Gast an und akzeptiert, dass er bei Teilnahme an solchen Ausflügen die notwendigen Vorsichtsmassnahmen trifft und das Risiko für allfällige Verletzungen, Verluste oder Schäden übernimmt, die durch seine eigene Unvorsichtigkeit und/oder Fahrlässigkeit entstehen können.

18.12 Für jeden Ausflug ist eine Mindestteilnehmerzahl erforderlich. Es kann auch eine maximale Teilnehmerzahl vorgesehen sein. Wird die erforderliche Mindestanzahl an Gästen nicht erreicht, kann der Ausflug abgesagt werden. Wird die Mindestanzahl erreicht, können die Teilnehmer von einem zweisprachigen Reiseleiter begleitet werden. Falls der gewählte Ausflug nicht in der Sprache des Gastes verfügbar ist, wird dieser in englischer Sprache durchgeführt.

18.13 WLAN

Die Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung des WLAN an Bord können je nach dem erworbenen Paket variieren, dessen Details beim Kauf verfügbar sind. Die WLAN-Pakete müssen an Bord gemäss den beim Kauf angegebenen Anweisungen von Costa aktiviert werden. Die Aktivierung der WLAN-Pakete berechtigt zur Nutzung des WLAN innerhalb der Grenzen und gemäss den Bedingungen jedes Pakets, wie beim Kauf angegeben. Bei der Aktivierung der Pakete fallen die von Costa beim Kauf angegebenen Aktivierungskosten an. Es wird darauf hingewiesen, dass die Satellitenverbindung des Schiffes je nach Wetterbedingungen und geografischer Lage variieren und dies dadurch gelegentlich zu Verlangsamungen oder Instabilitäten des Signals führen kann. Costa haftet nicht für etwaige Verbindungsstörungen oder für Smartphones und/oder Geräte, die aufgrund von Fehlfunktionen die Verbindung verhindern.

18.14 Getränke

Die Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Konsum von Getränken an Bord können je nach dem erworbenen Paket („Getränkepakete“) variieren, dessen Details beim Kauf verfügbar sind. Das Getränkepaket muss von allen Gästen mit derselben Buchungsnummer oder in derselben Kabine erworben werden. Ein Getränkepaket, das alkoholische Getränke enthält, kann weder von minderjährigen Gästen gekauft noch genutzt werden. Einige Getränkepakete sind in den Marken/Themenbars nicht nutzbar. Wenn das Getränkepaket Wasserflaschen enthält, sind diese für zwei Personen vorgesehen. Die Einzelbelegung einer Doppelkabine sieht eine halbe Literflasche pro Tag vor. Costa behält sich das Recht vor, den Konsum alkoholischer Getränke, die im Getränkepaket enthalten sind, zu begrenzen, wenn ein übermässiger Konsum den reibungslosen Ablauf der Kreuzfahrt beeinträchtigt. In solchen Fällen steht dem Gast keine Rückerstattung und/oder zusätzliche Entschädigung zu.

18.15 Themenrestaurants

Auf den Costa Schiffen stehen gegen Gebühr Themenrestaurants zur Verfügung, die eine vorherige Reservierung erfordern. Gäste können die Themenrestaurants über die Costa App/MyCosta oder an Bord durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Restaurant buchen, wobei die gewünschte Uhrzeit und die Anzahl der Teilnehmer anzugeben sind. Für die Nutzung des Reservierungsservices der Themenrestaurants ist die Costa Karte als Garantie erforderlich. Bei der Reservierung wird jedoch keine Abbuchung von der Costa Karte vorgenommen.

Der Gast kann die Reservierung und/oder die Anzahl der Teilnehmer über die Costa App oder durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Restaurant mindestens 12 Stun-

den vor dem geplanten Zeitpunkt ändern oder stornieren, ohne dass eine Stornogebühr anfällt. Bei Nichterscheinen zum reservierten Zeitpunkt oder bei einer Stornierung nach Ablauf der oben genannten Frist behält sich Costa das Recht vor, eine Stornogebühr von 10 Euro pro storniertem Platz zu erheben. Die Gebühr wird der für die Reservierung verwendeten Costa Karte belastet; Costa stellt eine Rechnung über den belasteten Betrag aus.

19. DATENSCHUTZ

Costa geht mit Datenschutz verantwortungsvoll um. Die personenbezogenen Daten werden ausschliesslich im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, wie z.B. den deutschen Datenschutzbestimmungen oder der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) verarbeitet. Die Mitarbeiter und Beauftragten von Costa sind auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderung verpflichtet. Die Hinweise über Art, Umfang und Zweck der Erhebung und Verwendung der personenbezogenen Daten des Gastes sowie dessen Rechte findet der Gast unter www.costakreuzfahrten.ch/de/datenschutz.html.

20. INFORMATIONSPFLICHT ÜBER DIE IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet Costa, den Gast über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist Costa verpflichtet, dem Gast die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald Costa weiss, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss Costa den Gast informieren. Wechselt die dem Gast als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss Costa den Gast über den Wechsel informieren. Costa muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Gast so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste) ist auf folgenden Internetseiten abrufbar:

transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en;

www.eu-info.de/leben-wohnen-eu/schwarze-liste-flugzeugesellschaften/

21. ABLEHNUNG NEUER BUCHUNGEN

- 21.1 Costa und der Kapitän haben das Recht, dem Gast für einen gewissen Zeitraum, der dem Gast mitgeteilt wird, zu untersagen, erneut auf Schiffen einer beliebigen Gesellschaft der Carnival-Gruppe zu reisen, wenn der Gast sich eines oder mehrerer der unter Ziffer 21.2 nachstehend aufgeführten Verhaltensweisen schuldig gemacht hat.
- 21.2 Die Ablehnung neuer Buchungen und die daraus entstehende Stornierung bereits getätigter Buchungen kann nach Ermessen von Costa erfolgen, wenn der Gast auf der letzten Kreuzfahrt:
 - a) gegen die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Verhaltensregeln verstossen hat;
 - b) Handlungen begangen hat, die seine eigene Sicherheit und/oder die anderer Passagiere oder Besatzungsmitglieder gefährden, sowie bei Verstössen gegen das Eigentum von Costa und/oder Dritter;
 - c) den Preis der Kreuzfahrt und/oder die Bordrechnung und/oder andere Käufe nicht bezahlt hat, gegenüber Costa oder einer beliebigen Gesellschaft der Car-

nival-Gruppe Schulden hat und diese nicht freiwillig begleicht.

- 21.3 Bereits vor Begehung einer der oben genannten Verhaltensweisen getätigte Buchungen für zukünftige Kreuzfahrten werden nur in Bezug auf die Position des verantwortlichen Gastes storniert. In diesem Fall wird Costa den zu diesem Zeitpunkt vom Gast gezahlten Betrag für seinen Anteil erstatten, wobei jeglicher Anspruch auf Ersatz etwaiger Schäden ausgeschlossen ist.
- 21.4 Der Gast wird über diese Umstände durch eine schriftliche Mitteilung informiert, die an die von Costa angegebene Adresse gesendet wird.
- 21.5 Wird einem Gast das Einsteigen in ein Flugzeug verweigert, weil er nach dem Ermessen des Flugkapitäns nicht reisefähig ist, eine Gefahr für die Sicherheit des Flugzeugs, der Passagiere oder der Besatzung darstellt oder sich missbräuchlich oder störend verhält, übernimmt Costa keine Verantwortung für die Fortsetzung der Reise des Gastes. Costa ist nicht verpflichtet, eine Rückerstattung oder Entschädigung zu leisten.

22. VERJÄHRUNG

Betreffend die Verjährung von reiserechtlichen Ansprüchen und Ansprüchen aus unerlaubter Handlung wird auf die jeweils anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen verwiesen.

23. GERICHTSSTAND

Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand Zürich (Schweiz).

24. REISEVERANSTALTER

Costa Crociere S.p.A
Piazza Piccapietra 48, 16121 Genua, Italien

25. GARANTIEFONDS

Für Pauschalreisen, bei denen der Veranstalter wie auch das vermittelnde Reisebüro in der Schweiz ansässig sind, ist die Costa Kreuzfahrten GmbH dem Garantiefonds der Schweizer Reisebranche angeschlossen. Dieser garantiert dem Konsumenten die Sicherstellung seiner im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie seine Rückreise. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter www.garantiefonds.ch

Conditions générales de voyage



Valable pour les conclusions du contrat de voyage à partir du 26.01.2026 (sous réserve de modifications)

En cas de contradictions entre les versions allemande et française des présentes conditions générales de voyage, la version allemande prévaut.

Chers clients, veuillez lire attentivement les conditions générales de voyage suivantes. En effet, en effectuant votre réservation, vous acceptez les conditions qui vous sont transmises avant/lors de la réservation, dans la mesure où elles sont valables. Les conditions générales de voyage suivantes font partie intégrante du contrat conclu entre Costa Crociere – Costa Crociere S.p.A et le client. Elles complètent et détaillent les dispositions légales des articles 651a à 651y du BGB (code civil allemand) et des articles 250 et 252 de l'EGBGB (loi d'introduction au code civil allemand).

1. RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR / CLAUSE DE SAUVEGARDE

- 1.1 Le cocontractant du client est:
Costa Crociere S.p.A.
Piazza Piccapietra 48
16121 Gênes, Italie

Costa Crociere S.p.A. (ci-après « Costa ») commercialise ses voyages sous la marque « Costa Croisières ». Dans la mesure où les présentes conditions de voyage, le catalogue de voyages de Costa, le site web de Costa ou toute autre publicité font référence à « Costa Croisières », il est entendu que cela désigne, d'un point de vue juridique, le propriétaire de cette marque, Costa Crociere S.p.A. Le client est prié d'adresser toute correspondance relative au voyage qu'il a réservé exclusivement à Costa Kreuzfahrten G.m.b.H., Fraumünsterstrasse 29, 8001 Zurich, téléphone 0800 55 60 20, e-mail: fit-reservation@ch.costait
- 1.2 Le présent contrat de voyage est régi par le droit de la République fédérale d'Allemagne, en particulier compte tenu des dispositions de la directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 sur les voyages à forfait et de sa mise en œuvre conformément aux articles 651a et suivants du BGB (code civil allemand) en liaison avec les articles 250 à 252 de l'EGBGB (loi d'introduction au code civil allemand). L'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) du 11 avril 1980 est exclue. Ce choix de loi s'applique aux consommateurs dans la mesure où la protection accordée par les dispositions impératives de la loi du pays dans lequel le client a sa résidence habituelle, en l'occurrence notamment le droit suisse obligatoirement applicable, n'est pas retirée.
- 1.3 La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat. Il en va de même pour les présentes conditions générales de voyage.
- 1.4 Les présentes conditions générales de voyage correspondent à la version de janvier 2026. Elles s'appliquent à toutes les réservations effectuées à partir du 26.01.2026 et remplacent toutes les versions ou éditions précédentes des conditions générales de voyage. Costa se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les conditions générales de voyage pour les contrats futurs. Les conditions générales de voyage en vigueur sont disponibles sur www.costacrociere.ch/conditions-generales, dans les agences de voyage intermédiaires et directement auprès de Costa.

2. INSCRIPTION ET CONCLUSION DU CONTRAT DE VOYAGE

- 2.1 Les demandes de réservation doivent être remplies de manière complète et correcte.

- 2.2 Pour tous les modes de réservation (via une agence de voyages / directement auprès de Costa / par téléphone / en ligne / etc.) les conditions suivantes s'appliquent:
 - a) Les offres de Costa sont basées sur la description du voyage, également disponible sur le site web de Costa, et sur les informations complémentaires fournies par Costa pour le voyage concerné, dans la mesure où celles-ci sont à la disposition du client au moment de la réservation.
 - b) Si le contenu de la confirmation de réservation diffère du contenu de la demande d'inscription, cela constitue une nouvelle offre faite au client, à laquelle Costa est liée pendant une durée de 10 jours. Le contrat de voyage est conclu sur la base de la nouvelle offre, dans la mesure où Costa a signalé la modification de la nouvelle offre et rempli ses obligations d'information précontractuelles et où le client a déclaré son acceptation à Costa pendant le délai d'engagement, soit par une déclaration expresse, soit de manière implicite en versant un acompte sur le prix du voyage.
 - c) Les informations précontractuelles fournies par Costa conformément aux dispositions légales applicables concernant les caractéristiques essentielles des prestations de voyage, le prix du voyage et tous les frais supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre minimum de participants et les frais d'annulation (cf. article 250 §3 n°1 et n°3 à 5 EGBGB) ne font partie intégrante du contrat de voyage que si cela a été expressément convenu entre le client et Costa.
- 2.3 Le client est responsable de toutes les obligations contractuelles des personnes qui l'accompagnent et pour lesquelles il effectue la réservation (y compris les mineurs), comme s'il s'agissait des siennes, dans la mesure où il a accepté cette obligation par une déclaration expresse et séparée. Le client doit dans tous les cas veiller à ce que toutes les personnes pour lesquelles il effectue la réservation et qui sont autorisées à bénéficier des prestations de voyage prévues dans le contrat conclu entre le client et Costa soient pleinement informées de leurs obligations envers Costa.
- 2.4 Les dispositions suivantes s'appliquent en complément à toute réservation effectuée verbalement, par téléphone, par écrit, par voie électronique via le site web de Costa, par e-mail ou par SMS:
 - a) En effectuant la réservation (inscription au voyage), le client propose de manière ferme au voyageur Costa la conclusion du contrat de voyage.
 - b) Le contrat de voyage est conclu dès réception par le client de la confirmation de réservation de Costa. Lors

de la conclusion du contrat ou immédiatement après, Costa enverra au client une confirmation de réservation conforme aux dispositions légales sur un support durable; le client aura ainsi la possibilité de conserver ou d'enregistrer la confirmation de réservation sans modification, de manière à pouvoir y accéder dans un délai raisonnable, par exemple sur papier ou par e-mail. Le client a droit à une confirmation de réservation sous forme papier conformément à l'article 250, paragraphe 6, alinéa 1, phrase 2 de l'EGBGB (loi d'introduction au code civil allemand) si la conclusion du contrat a eu lieu en présence physique simultanée des deux parties contractantes ou en dehors des locaux commerciaux.

2.5 Les dispositions suivantes s'appliquent à la conclusion du contrat lors de réservations effectuées dans le cadre du commerce électronique (par exemple par site web Costa, l'application Internet, télémedias):

- a) Le déroulement de la réservation électronique est expliqué au client dans l'application correspondante.
- b) Le client dispose d'une option de correction lui permettant de corriger ses saisies et de supprimer ou de réinitialiser l'ensemble du formulaire de réservation. L'utilisation de cette option est expliquée dans l'application correspondante.
- c) Les langues disponibles pour la conclusion du contrat de réservation électronique sont indiquées.
- d) Dans la mesure où le texte du contrat est enregistré par Costa, Costa en informe le client et lui indique qu'il est possible de consulter ultérieurement le texte du contrat.
- e) En cliquant sur le bouton « Réserver avec obligation de paiement » ou « Commander avec obligation de paiement » ou sur une formulation similaire, le client propose de manière ferme à l'organisateur de voyages Costa la conclusion du contrat de voyage.
- f) La réception de l'inscription du client est immédiatement confirmée par voie électronique.
- g) La transmission de l'inscription au voyage en cliquant sur le bouton ne donne pas droit au client à la conclusion du contrat de voyage.
- h) Le contrat de voyage n'est conclu qu'à la réception par le client de la confirmation de réservation de Costa, qui est effectuée sur un support durable. Si la confirmation de réservation est effectuée immédiatement après avoir cliqué sur le bouton « Réserver avec obligation de paiement » ou une formulation similaire par l'affichage direct de la confirmation de réservation à l'écran, le contrat de voyage est conclu dès l'affichage de cette confirmation de réservation. Dans ce cas, aucune notification intermédiaire concernant la réception de la réservation n'est nécessaire, dans la mesure où le client a la possibilité d'enregistrer la confirmation de réservation sur un support durable et de l'imprimer.

2.6 Costa attire l'attention sur le fait que, conformément aux dispositions légales (§§ 312 al. 7, 312g al. 2 phrase 1 n° 9 BGB), les contrats de voyage conclus à distance (lettres, catalogues, appels téléphoniques, e-mails, SMS envoyés par téléphone portable, ainsi que la radio, les télémedias et les services en ligne), il n'existe pas de droit de rétractation, mais uniquement les droits légaux de résiliation et de résiliation, en particulier le droit de résiliation conformément au § 651h du BGB. Un droit de rétractation existe toutefois si le contrat de voyage portant sur des prestations de voyage conformément à l'article 651a du BGB a été conclu en dehors des locaux commerciaux, sauf si les négociations verbales sur lesquelles repose la conclusion du contrat ont été menées sur commande préalable du client en tant que consommateur; dans ce dernier cas, il n'existe aucun droit de rétractation (§§ 312g al. 2 phrase 1 n° 9, phrase 2 en liaison avec le § 312b du BGB).

2.7 Les navires de Costa disposent d'un nombre limité de cabines pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite, et pas tous les espaces publics ou installations à bord sont accessibles aux passagers handicapés ou à mobilité réduite. Les demandes de réservation des passagers handicapés ou à mobilité réduite sont donc soumises à la disponibilité de ces cabines spécialement conçues et, si nécessaire, à la condition que le passager soit accompagné d'une autre personne capable de lui fournir l'assistance dont il a besoin conformément à l'ordonnance (UE) 1177/2010, et sous réserve de l'examen préalable des documents médicaux demandés lors de la réservation par les services compétents de Costa et de leur approbation. L'évaluation de la nécessité réelle d'un accompagnateur est effectuée sur la base des informations fournies lors de la réservation. Les passagers sont priés de fournir autant d'informations que possible afin de permettre une évaluation complète des risques.

Des informations supplémentaires peuvent être demandées afin de garantir que Costa dispose de toutes les données pertinentes.

2.8 Mineurs

Les demandes de réservation émanant de jeunes de moins de 18 ans ne sont pas acceptées. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par leurs parents, tuteurs légaux ou autres personnes habilitées à les représenter. Ces réservations ne sont acceptées que si le mineur voyage avec au moins un de ses parents, son tuteur légal ou un autre adulte qui en assume l'entière responsabilité.

Dans certaines destinations, les mineurs qui ne sont pas accompagnés de leurs deux parents ou d'un tiers adulte peuvent être tenus de présenter, lors de l'enregistrement, une autorisation officielle de voyage signée par le ou les parents qui ne voyagent pas avec eux. Cette autorisation doit être certifiée par les autorités compétentes (par exemple, les autorités policières, les consulats ou autres autorités compétentes) conformément à la réglementation en vigueur dans le pays de départ ou de destination.

Il incombe au client de s'informer en temps utile des documents requis et de se les procurer avant le départ. La non-présentation de l'autorisation requise peut entraîner le refus d'embarquement, sans droit à remboursement.

Costa décline toute responsabilité quant aux conséquences pouvant résulter de l'absence ou de la non-validité de ces documents.

2.9 Coordonnées

Le client accepte que toutes les adresses e-mail, tous les numéros de téléphone ou toutes les adresses postales fournies à Costa par lui-même ou en son nom lors de la réservation ou avant celle-ci (« coordonnées fournies ») puissent être utilisées par Costa comme adresse e-mail, numéro de téléphone ou adresse postale du client, que ces coordonnées correspondent ou non au nom du client.

Le client accepte et consent à ce que Costa utilise les coordonnées fournies pour envoyer toute communication et information relative à la réservation, au contrat de voyage ou au billet, et que la transmission de ces communications via les coordonnées fournies soit considérée comme une notification valable au client.

Le client définitivement dégage Costa – sous réserve de l'art. 16 de la loi fédérale sur les voyages à forfait (RS 944.3) – de toute responsabilité en cas de réclamations, demandes, dommages, actions en justice ou procédures résultant de ou en rapport avec les points suivants:

- a) Utilisation des coordonnées fournies par Costa pour envoyer des communications et des informations au client.

- b) Communication de Costa avec une personne qui contacte Costa en utilisant les coordonnées fournies concernant la réservation, la croisière et/ou les services du client.

Chaque client est tenu d'indiquer lors de la réservation une personne à contacter en cas d'urgence ainsi que ses coordonnées (ou son numéro de téléphone portable).

Cette personne ne doit pas se trouver à bord, doit être joignable pendant toute la durée du voyage et ne sera contactée par Costa qu'en cas d'urgence ou pour des communications liées à la sécurité.

3. PAIEMENTS

- 3.1 Après la conclusion du contrat, un acompte de 20 % du prix total du voyage est dû. Dans le cas d'une réservation comprenant un « vol flexible » (« Flex-Flight »), c'est-à-dire un vol à tarif réduit, le paiement de 100 % du prix du vol doit également être effectué.
- 3.2 Le versement de l'acompte entraîne également le paiement de la totalité de la prime d'une assurance voyage éventuellement souscrite par l'intermédiaire de Costa.
- 3.3 Le restant est dû 30 jours avant le début du voyage et doit être réglé 30 jours avant le départ.
- 3.4 En cas de réservation 30 jours avant le début du voyage, le prix total du voyage est immédiatement exigible.
- 3.5 Si le client ne verse pas l'acompte et/ou le solde du prix du voyage conformément aux échéances convenues, alors que Costa est prêt et en mesure de fournir les prestations contractuelles, qu'il a rempli ses obligations légales d'information et qu'il n'existe aucun droit de rétention légal ou contractuel de la part du client, Costa est en droit de résilier le contrat de voyage après avoir envoyé un rappel avec fixation d'un délai de paiement et de facturer au client des frais d'annulation conformément aux points 10.1 à 10.8.
- 3.6 Le paiement du prix du voyage doit être effectué à la date ou aux dates d'échéance indiquées dans la confirmation de réservation/facture et peut être effectué au choix par virement bancaire, virement instantané (PayPal), carte de crédit ou carte de crédit via PayPal (Mastercard, Visa). Costa se réserve le droit de modifier à tout moment les modes de paiement acceptés avec effet pour l'avenir.
- Une fois le paiement effectué, il n'est plus possible de modifier le moyen de paiement utilisé.
- 3.7 Le paiement par virement bancaire n'est possible que pour les contrats conclus au moins 10 jours avant le début du voyage. Pour les contrats conclus plus tard et jusqu'à 2 jours avant le début du voyage, seuls les paiements par carte de crédit sont autorisés.

Si le contrat est conclu via le site web de Costa www.costacroisieres.ch, l'acompte ou le montant total (si le contrat est conclu moins de 30 jours avant le début du voyage) ne peut être réglé que par carte de crédit. 10 jours avant le départ, l'enregistrement en ligne obligatoire sur MyCosta

(www.mycosta.com) est ouvert, y compris le questionnaire de santé, qui doit être rempli personnellement. Une fois l'enregistrement effectué, la carte d'embarquement est disponible au téléchargement.

- 3.8 En fonction du mode de paiement choisi par le client et dans le cadre des dispositions légales, Costa se réserve le droit d'exiger des frais de transaction pour les paiements (par exemple, le prix du voyage ou la facture à bord). Le client sera informé du montant des frais de transaction en temps utile avant le paiement.
- 3.9 La carte d'embarquement constitue un document de voyage permettant d'accéder à bord du navire. Elle est mise à la disposition du passager après paiement du montant total du prix et après avoir effectué l'enregist-

rement en ligne dans les délais indiqués par Costa sur www.mycosta.costakreuzfahrten.ch. Pour créer ce document, le passager doit fournir les informations suivantes:

- a) Date et lieu de naissance des passagers
- b) Numéro, date et lieu de délivrance ainsi que date d'expiration du passeport ou de la carte d'identité, conformément aux dispositions de la législation en vigueur dans le ou les pays de destination
- c) Numéro de téléphone portable personnel de tous les adultes de la cabine
- d) Coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence, conformément au point 2.9 des présentes conditions générales de voyage et à la législation en vigueur.
- 3.10 Certains services supplémentaires proposés à bord pendant la croisière sont payants. L'utilisation d'argent liquide à bord n'est pas autorisée; le seul moyen de paiement accepté est la carte Costa personnelle, remise à chaque passager à bord et reliée au compte de la cabine. La carte Costa est strictement personnelle et ne peut être transmise à d'autres passagers. Tous les achats effectués pendant la croisière sont automatiquement débités de la carte Costa. Elle sert également de document d'identité pour quitter et entrer dans le navire.
- 3.11 Dans les 24 heures suivant l'embarquement, un moyen de paiement doit être enregistré afin de couvrir les dépenses débitées sur la carte Costa. Les moyens de paiement suivants sont acceptés:
- a) Cartes de crédit American Express, Visa et Mastercard avec code PIN (les cartes prépayées, les cartes rechargeables, les cartes VISA Electron et Cirrus Maestro ne sont pas acceptées).
- b) Dépôt en espèces d'au moins 150,00 euros/USD par personne aux distributeurs automatiques de dépôt d'espèces afin de couvrir le montant total des achats effectués à bord. Tout solde restant à la fin de la croisière sera remboursé en espèces aux distributeurs automatiques de dépôt d'espèces conformément à la réglementation en vigueur ou par virement bancaire pour les montants dépassant les limites légales.
- Si les dépenses effectuées dépassent 200,00 euros/USD et qu'aucun moyen de paiement valide n'a été enregistré pour couvrir ces dépenses, la carte Costa peut être temporairement désactivée; aucun autre achat ne sera autorisé. Le compte à bord doit être réglé à l'aide des moyens de paiement susmentionnés avant la soirée précédant le débarquement.
- 3.12 Sur chaque croisière, le paiement des services peut être effectué dans une seule devise (dollar ou euro), appelée « devise de bord », qui varie en fonction de la zone géographique de la croisière.
- 3.13 **Cabine garantie**

L'achat d'un forfait voyage avec « cabine garantie » comprend la réservation d'un forfait à un prix nettement réduit par rapport aux autres tarifs, avec l'attribution d'une cabine provisoire (appelée « cabine garantie »), mais sans possibilité de choisir à l'avance la cabine définitive. L'attribution de la cabine définitive a lieu peu avant le départ, en fonction du taux d'occupation du navire choisi, et peut correspondre à une catégorie supérieure ou à celle attribuée lors de la réservation. L'attribution d'une cabine d'une catégorie supérieure à celle achetée ne donne pas droit au passager de bénéficier des privilèges et droits qui y sont associés. La cabine attribuée comme indiqué ci-dessus de catégorie égale ou supérieure ne peut pas disposer d'un lit double et/ou être équipée pour les personnes à mobilité réduite et/ou peut présenter des équipements et caractéristiques différents de ceux de la cabine « garantie » réservée. Dans le cas d'une cabine « garantie » à trois,

quatre ou cinq lits, il est possible que la cabine attribuée ne corresponde pas à l'occupation souhaitée et qu'il soit donc nécessaire d'ajouter un lit d'appoint ou un lit bébé, ce qui pourrait réduire considérablement l'espace disponible. Les détails concernant la cabine définitive seront communiqués par Costa avant le départ.

Costa est en droit d'attribuer au passager une cabine différente de celle initialement choisie, à condition qu'elle soit de même catégorie ou d'une catégorie supérieure.

4. PRESTATIONS, PRIX ET TAXES TOURISTIQUES

- 4.1 Les prix s'entendent taxes portuaires comprises. L'obligation de prestation de Costa résulte exclusivement du contenu de la confirmation de réservation en liaison avec les descriptions de voyage valables au moment du voyage sur le site web de Costa www.costacroisieres.ch, sous réserve de toutes les remarques et explications qui y figurent. Les accords annexes ou autres accords (par exemple, les demandes spéciales) qui modifient l'étendue des prestations contractuelles doivent être confirmés par écrit par Costa. En cas de contradiction, la confirmation de réservation fait foi. Costa se réserve le droit de facturer des frais de service supplémentaires pour certaines prestations à bord. Le prix du voyage ne comprend pas les éventuels frais d'entrée, de passage à la frontière, de visa ou autres frais similaires prélevés par le pays dans lequel le voyageur souhaite entrer. Une mention correspondante figure dans le contrat de voyage. Si de tels frais sont dus, ils doivent être réglés directement sur place par le client. Si ces frais sont avancés par Costa, Costa est en droit de refacturer les montants correspondants au client. Les frais supplémentaires (par exemple pour les repas supplémentaires à bord) occasionnés par une quarantaine dont Costa n'est pas responsable sont à la charge du client ou doivent être remboursés par celui-ci.
- 4.2 Les prix n'incluent pas la taxe touristique, la taxe environnementale, la taxe de croisière ou toute autre taxe similaire pouvant être prélevée par les autorités locales des pays de destination pour les visiteurs à des fins touristiques. Ces taxes, le cas échéant, sont à la charge du client et seront facturées sur le compte de bord, qui doit être réglé avant la fin de la croisière. Une liste des pays et des ports dans lesquels ces taxes sont prélevées, ainsi que les montants correspondants, qui peuvent varier selon le pays, le port et la saison, est disponible sur www.costacroisieres.ch sous la rubrique « Taxes gouvernementales ». Cette liste est régulièrement mise à jour par Costa et sert de guide de référence. Le montant à payer par le client est basé sur les taux en vigueur dans les pays percevant ces taxes au moment du voyage. Costa agit uniquement en tant qu'intermédiaire mandaté pour la perception de ces taxes et transfère les montants perçus directement aux autorités locales compétentes.
- 4.3 Les prix comprennent déjà les frais de service de l'hôtel/les pourboires à bord.
- 4.4 Si le voyage à forfait comprend un vol, les transferts de l'aéroport au port d'embarquement et du port d'embarquement à l'aéroport sont toujours inclus dans le prix.
- 4.5 Si le client réserve un vol de correspondance via Costa, il doit planifier et choisir son trajet vers l'aéroport de départ de manière à arriver à l'aéroport de départ au moins trois heures avant l'enregistrement, ou plus tôt si la compagnie aérienne l'exige. Si le client réserve le trajet en train jusqu'au navire, il doit planifier et choisir son trajet de manière à arriver au navire au moins 3 heures avant l'heure d'embarquement indiquée dans la confirmation de réservation. Si le client ne respecte pas ces délais et qu'il est responsable de ce non-respect, Costa ne sera pas responsable des frais supplémentaires et autres conséquences, par exemple si le navire n'est pas atteint à temps.
- 4.6 Les brochures locales et celles des prestataires de services (par exemple, hôtels, agences locales, etc.) ne font pas

partie du contrat de voyage et ne sont donc pas contraignantes pour les prestations contractuelles de Costa, sauf si elles ont été expressément intégrées au contenu des prestations contractuelles de Costa par accord entre les parties. Les prestataires de services (par exemple, les compagnies aériennes, autres entreprises de transport, hôtels et agences de voyage) ne sont pas autorisés par Costa à donner des garanties ou à conclure des accords qui modifient le contenu convenu du contrat de voyage, qui vont au-delà des informations contenues dans les brochures publiées par Costa, sur le site web de Costa ou dans les annonces de voyage de Costa, ou qui contredisent les prestations contractuelles confirmées dans la confirmation de réservation de Costa.

- 4.7 Les prix s'entendent par personne en cabine double. Un supplément est facturé en cas d'occupation simple. Sous réserve du point 6 ci-dessous, le supplément est également facturé si, à la suite d'une renonciation ou d'une annulation par les autres passagers, le passager reste le seul occupant de la cabine. Si tous les passagers ayant réservé une cabine quittent définitivement le navire avant la fin de la croisière, la cabine est réintégrée dans le parc de Costa et peut être revendue. Dans ce cas, aucun remboursement n'est accordé aux passagers débarqués, sauf en cas de responsabilité avérée de Costa.
- 4.8 Les offres spéciales ou celles qui prévoient dans tous les cas des conditions particulièrement avantageuses, à titre d'exception par rapport à celles publiées dans les catalogues, sont limitées en termes de durée et de disponibilité, conformément aux critères fixés et publiés par Costa à sa seule discrétion.

5. MODIFICATIONS DE PRESTATIONS AVANT LE DÉPART

- 5.1 Les offres, les prix et les informations relatives aux prestations de voyage contractuelles figurant dans les catalogues/brochures/dépliants imprimés de Costa et sur le site web de Costa correspondent à la situation à la date de publication. Toutefois, jusqu'à la transmission de la demande de réservation du client, des modifications peuvent être apportées pour des raisons objectives, que Costa se réserve expressément le droit d'effectuer. Costa informera bien entendu le client de ces modifications avant la conclusion du contrat.
- 5.2 **Costa est en droit de modifier, avant le début du voyage à forfait, d'autres éléments du contrat de voyage à forfait que le prix du voyage après la conclusion du contrat, à condition que la modification soit insignifiante.**
- 5.3 Costa est tenu d'informer le client des modifications apportées aux prestations dès qu'il en a connaissance, de manière claire, compréhensible et mise en évidence, sur un support durable, par exemple par e-mail ou SMS.
- 5.4 En cas de modification importante d'une caractéristique essentielle d'une prestation de voyage ou de divergence par rapport aux spécifications particulières du client qui font partie intégrante du contrat de voyage, Costa est tenu d'informer le client dans les plus brefs délais de cette modification et de l'éventuelle incidence sur le prix. Le client est en droit, dans un délai raisonnable fixé par Costa en même temps que la notification de la modification, d'accepter la modification, de résilier le contrat de voyage sans frais ou d'exiger la participation à un voyage de remplacement si Costa a proposé un tel voyage. Le client a le choix de réagir ou non à la notification de modification de Costa. Le client peut soit accepter la modification du contrat, soit accepter de participer à un voyage de remplacement (si celui-ci lui a été proposé), soit résilier le contrat sans frais. Si le client ne réagit pas auprès de Costa dans le délai imparti, la modification communiquée est considérée comme acceptée (§ 651g al. 2 phrase 3 BGB). Le client doit en être informé de manière claire, compréhensible et mise en évidence dans la déclaration conformément au point 5.3 des présentes conditions générales de voyage.

- 5.5 Les éventuels droits à la garantie, en particulier la prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat (art. 10 al. 4 de la loi fédérale sur les voyages à forfait; RS 944.3), sont réservés dans la mesure où les prestations modifiées présentent des défauts.

6. MODIFICATIONS DE PRIX APRÈS LA CONCLUSION DU CONTRAT

- 6.1 Costa peut augmenter les prix jusqu'à 8 % du prix du voyage fixé dans le contrat si la hausse du prix du voyage résulte directement des événements suivants, survenu après la conclusion du contrat:
- D'une augmentation du prix du transport de personnes en raison de l'augmentation des coûts du carburant ou d'autres sources d'énergie;
 - D'une augmentation des taxes et autres redevances pour les prestations de voyage convenues (telles que les taxes touristiques, les taxes portuaires ou aéroportuaires);
 - D'une modification des taux de change qui s'appliquent au voyage à forfait; ou
 - La modification des coûts du transport aérien de passagers en fonction des coûts du carburant aviation (y compris le carburant aviation durable - SAF) ainsi que l'augmentation de la taxe ETS (« Emission Trading Scheme ») conformément au règlement UE 2023/957 et les modifications ultérieures concernant le transport maritime.

Les modifications du prix convenu et ajusté (différence) qui en découlent sont calculées en fonction du nombre de participants au voyage/à la croisière concernés, converties par personne et le prix du voyage est augmenté proportionnellement. Si Costa n'informe pas le client de manière claire et compréhensible par e-mail, SMS, courrier postal, etc. au moins 3 semaines avant le début du voyage de l'augmentation de prix, des raisons et du calcul, l'augmentation de prix n'est pas valable.

- 6.2 Si la hausse de prix réservée conformément au point 6.1 des présentes conditions générales de voyage dépasse 8 % du prix du voyage, Costa ne peut pas l'appliquer unilatéralement, mais uniquement dans les conditions strictes prévues par l'article 651g du BGB (code civil allemand). Costa peut alors proposer au client une hausse de prix correspondante et exiger de lui qu'il l'accepte dans le délai raisonnable fixé par Costa ou, à défaut, qu'il résilie le contrat de voyage conformément aux dispositions du § 651g du BGB ou du point 5.4 des présentes conditions générales de voyage.
- 6.3 Le client peut exiger une réduction du prix du voyage si et dans la mesure où les prix, taxes ou taux de change mentionnés au point 6.1 des présentes conditions générales de voyage ont changé après la conclusion du contrat, mais avant le début du voyage, et que cela entraîne une baisse des coûts pour Costa. Si le client a payé plus que le montant dû, Costa doit lui rembourser la différence. Costa peut déduire de la somme à rembourser les frais administratifs réellement engagés par Costa. À la demande du client, Costa doit justifier le montant des frais administratifs engagés.

7. EXIGENCES OFFICIELLES POUR LA RÉALISATION DE LA CROISIÈRE/DU VOYAGE

- 7.1 Si des circonstances extérieures font que la croisière/le voyage ne peut être effectué que dans le respect des exigences réglementaires, Costa est en droit de prendre les mesures nécessaires ou de subordonner le transport du passager au respect de ces exigences. Costa informera le passager sans délai et en temps utile avant le départ des exigences et/ou mesures applicables à la croisière/au voyage réservé. Les exigences et mesures mentionnées peuvent notamment, mais pas exclusivement, être les suivantes:

- a) Communication d'informations relatives au séjour et à la santé avant l'arrivée et lors de l'enregistrement. Cela peut également inclure une preuve de vaccination, de guérison ou de test. Costa se réserve le droit d'exclure les clients présentant certains facteurs de risque accrus de participer (ou de poursuivre) la croisière/le voyage;
- b) Réalisation d'un examen médical lors de l'enregistrement et pendant le voyage;
- c) Respect des distances prescrites et port d'un masque couvrant la bouche et le nez.

Costa se réserve également le droit, dans les cas a) – c) susmentionnés, de prendre les mesures suivantes:

- Ordonnance visant à restreindre les offres à bord, notamment dans les domaines de la gastronomie, du bien-être et du sport;
- Ordonnance visant à restreindre les excursions à terre aux excursions organisées par Costa, dans le respect des réglementations locales en vigueur;
- Ordonnance visant à isoler et à débarquer, par exemple les passagers testés positifs au COVID-19 ainsi que leurs contacts étroits.

Toute infraction aux conditions et/ou mesures applicables autorise Costa à exclure le client concerné et, selon la nature de l'infraction, également les autres voyageurs, de la participation (ultérieure) au voyage, sans qu'il y ait droit au remboursement du prix du voyage pour la partie non effectuée et/ou pour d'autres prestations achetées.

- 7.2 Si, pendant l'exécution, en raison de circonstances qui ne sont pas imputables à Costa, une partie importante de la valeur ou de la qualité de la combinaison de services touristiques prévue dans le contrat de voyage ne peut être réalisée, Costa préparera, dans la mesure du possible, des solutions alternatives appropriées de qualité égale ou supérieure pour la poursuite du voyage prévu, sans frais supplémentaires pour le client ou Costa garantit une réduction de prix raisonnable et proportionnelle si les solutions alternatives proposées comprennent un forfait de qualité inférieure (par exemple, dans le cas d'un simple ajout de jours de navigation non inclus dans l'itinéraire initial). La réduction de prix peut être accordée sous la forme d'un crédit pour l'achat de services à bord, qui sera dépensé pendant la croisière et remboursé à la fin de celle-ci s'il n'est pas utilisé.

8. ANNULATION EN RAISON DU NOMBRE MINIMUM REQUIS DE PARTICIPANTS NON-ATTEINT

- 8.1 Costa ne peut résilier ou annuler le contrat de voyage à forfait pour cause de nombre insuffisant de participants que si Costa:
- a) Indique dans les informations précontractuelles le nombre minimum requis de participants et la date à laquelle la déclaration de résiliation de Costa doit parvenir au client au plus tard avant le début du voyage convenu dans le contrat; et
 - b) Indique dans la confirmation de réservation le nombre minimum requis de participants et la date limite d'annulation.

L'annulation doit être communiquée au client au plus tard le 31e jour avant le début du voyage convenu.

- 8.2 Si le voyage n'est pas effectué en raison du nombre insuffisant de participants conformément au point 8.1 des présentes conditions générales de voyage, Costa doit rembourser les paiements effectués par le client sur le prix du voyage sans délai, et en tout état de cause dans les 14 jours suivant la réception de la déclaration de résiliation. Au-delà de cela, le client n'a droit à aucune prétention en

dommages-intérêts pour inexécution du contrat (cf. art. 11 al. 2 de la loi fédérale sur les voyages à forfait; RS 944.3).

9. OBLIGATIONS DE CONDUITE DES CLIENTS ET RÉSILIATION EN CAS DE NON-RESPECT DE CELLES-CI

9.1 Costa peut résilier le contrat de voyage sans préavis si, malgré un avertissement de Costa, le client continue à perturber le voyage ou s'il se comporte de manière contraire au contrat et grave au point de justifier la résiliation immédiate du contrat de voyage. Cela s'applique en particulier en cas de violation des points 9.5, 9.8 et 13 des présentes conditions. Cela ne s'applique pas si le comportement contraire au contrat est dû à un manquement de Costa à son obligation d'information. Si Costa résilie le contrat dans ces cas, elle conserve son droit au prix du voyage.

9.2 Si l'état mental ou physique d'un passager ne lui permet pas d'effectuer la croisière/le voyage ou la poursuite du voyage, car cet état le rend inapte au voyage ou représente un danger pour lui-même, l'équipage ou toute autre personne à bord, le transport peut être refusé ou la croisière/le voyage du passager peut être interrompu à tout moment. Il en va de même si un handicap mental ou physique nécessite une prise en charge particulière du passager qui dépasse les prestations contractuellement convenues par Costa et que le passager n'a pas d'accompagnateur pour assurer cette prise en charge. En cas de doute, il est recommandé au passager de se renseigner explicitement auprès de Costa avant de réserver la croisière concernée.

9.3 Tout client présentant un état physique ou mental, un handicap ou d'autres besoins particuliers nécessitant des précautions médicales spéciales, des équipements/soins médicaux ou des soins ou une assistance particulière pendant le voyage doit en informer Costa au moment de la réservation du voyage à forfait. Il est important que le client fournisse toutes les informations nécessaires de manière complète et sans omission lors de la réservation.

Les passagers utilisant un fauteuil roulant doivent apporter un fauteuil roulant de taille standard. Les fauteuils roulants disponibles à bord sont réservés aux situations d'urgence. Pour des raisons de sécurité pour le navire et tous les passagers à bord, tous les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité doivent être rangés dans la cabine du passager lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Afin de garantir cela et de protéger la sécurité du navire et des passagers, Costa se réserve le droit d'exiger des passagers utilisant des fauteuils roulants qu'ils réservent une certaine catégorie de cabine. Certains ports exigent l'utilisation de navettes pour débarquer. Pour des raisons de sécurité, cela peut empêcher les passagers utilisant des fauteuils roulants de quitter le navire. La décision du capitaine à cet égard est définitive.

9.4 Si le passager ne peut être transporté en toute sécurité ou conformément aux règles de sécurité en vigueur, Costa se réserve le droit de refuser la réservation ou l'embarquement du passager pour des raisons de sécurité. Ce refus est basé sur une évaluation des risques effectuée par Costa et son personnel médical, qui doit notamment garantir le respect des dispositions applicables du code international de gestion pour la sécurité de l'exploitation des navires et la prévention de la pollution (« Code ISM ») et de la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer. Si un passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis ou de se soumettre à l'examen médical conformément aux présentes conditions générales de voyage, cela entraînera la résiliation du contrat de voyage, avec des frais à la charge du passager. Si l'état de santé du passager change de manière défavorable entre la date de confirmation de la réservation et la date de départ, au point de rendre son transport dangereux, le passager concerné est tenu d'en informer Costa immédiatement Costa, ainsi que de toute exigence concernant des dispositions particulières, des

équipements/repas médicaux, des soins ou une assistance, afin que Costa puisse vérifier l'aptitude du client à voyager, comme indiqué ci-dessus.

9.5 Costa est en droit de résilier le contrat de voyage si le passager;

- a) Apporte à bord des armes, des munitions, des substances explosives ou inflammables et autres objets similaires; ou
- b) Consomme ou apporte à bord des drogues illégales ou commet des infractions pénales.

Une résiliation justifiée est également possible en cas de tentative par le passager des comportements a) et b) susmentionnés. Le passager trouvera une liste des objets interdits à bord sur le site web de Costa www.costacroisieres.ch, sous la rubrique « Objets interdits à bord ».

9.6 À bord, le règlement intérieur s'applique. Il est porté à la connaissance du passager au plus tard lors de l'embarquement et doit être respecté et observé sans restriction. Le passager est tenu de suivre toutes les instructions du capitaine et de ses représentants concernant le règlement intérieur.

9.7 Le capitaine est responsable du navire, des passagers et de l'équipage. Il dispose d'un pouvoir décisionnel exclusif en matière de conduite maritime du navire, de garantie de la sécurité et de respect du règlement à bord ou des consignes des autorités locales et est, à ce titre, habilité pour des raisons objectives à débarquer un passager sans indemnisation. Ce pouvoir s'applique également si, selon le jugement objectif du capitaine, une situation mentionnée aux points 9.2 et 9.3 des présentes conditions générales de voyage se produit.

9.8 En tant que passager du navire de croisière, le client est soumis à l'autorité du capitaine du navire en ce qui concerne la sécurité du navire et la navigation. Le passager doit notamment se conformer à toutes les instructions et consignes données à bord, y compris celles relatives aux consignes de sécurité et aux exercices d'urgence. Si, de l'avis exclusif et objectivement fondé du capitaine, un passager n'est pas en mesure d'entreprendre ou de poursuivre la croisière/ voyage, si l'état physique ou mental du passager représente un danger pour le navire, pour la santé et la sécurité du passager et/ou des autres passagers ou des membres d'équipage, ou si le comportement du passager perturbe considérablement le séjour des autres passagers, le capitaine a – selon le cas – pour des raisons objectives/factuelles les droits suivants:

- a) De refuser le transport continu du passager;
- b) D'ordonner le débarquement du passager dans l'un des prochains ports;
- c) De refuser le débarquement du passager dans un port déterminé; ou
- d) De limiter le séjour du passager à une zone déterminée du navire ou de lui refuser la participation à certaines activités à bord.

9.9 En outre, Costa peut résilier le contrat de voyage si le passager a effectué sa réservation et/ou souhaite embarquer en fournissant de fausses informations concernant son identité, son adresse ou son document d'identité.

9.10 Sécurité et santé

Les passagers doivent respecter toutes les directives et procédures en matière de santé, d'environnement et de sécurité à bord et se familiariser avec les caractéristiques du navire ainsi qu'avec toutes les issues de secours et le point de rassemblement attribué à leur cabine en cas d'urgence afin de faciliter une évacuation en toute sécurité en cas d'urgence. Il est recommandé aux passagers de consulter leur médecin afin d'évaluer leur aptitude à voyager. Le passager reconnaît, comprend et accepte

qu'il peut être exposé à des maladies transmissibles pendant son séjour à bord du navire, dans les terminaux et les zones d'embarquement, lors d'activités à terre et/ou lors des transferts vers et depuis le navire, y compris, mais sans s'y limiter, la COVID-19, la grippe, le rhume et le norovirus. Le passager comprend et accepte également que le risque d'exposition à ces maladies transmissibles et à d'autres maladies est inhérent à toutes les activités impliquant des interactions entre personnes ou le partage d'espaces communs, que ces risques échappent au contrôle de Costa et qu'ils ne peuvent en aucun cas être totalement exclus, malgré la mise en œuvre de protocoles de précaution par Costa.

10. ANNULATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉBUT DU VOYAGE, FRAIS D'ANNULATION ET D'INTERRUPTION

- 10.1 Le client peut résilier le contrat de voyage à tout moment avant le début du voyage. La résiliation doit être notifiée à Costa. Si le voyage a été réservé auprès d'une agence de voyages, la résiliation peut également être notifiée à cette dernière. Il est recommandé au client de notifier la résiliation sur un support durable. La date de réception de la notification de résiliation par Costa fait foi.
- 10.2 Si le client annule avant le début du voyage, Costa peut exiger – sous réserve des points 5.4 et 6.2 ci-dessus et 10.3 ci-dessous des présentes conditions générales de voyage – une indemnisation appropriée, calculée sur la base des indemnités forfaitaires indiquées dans le tableau ci-dessous, en tenant compte de la période entre la déclaration de résiliation et le début du voyage, des économies prévisibles pour Costa et des gains prévisibles grâce à une autre utilisation de la prestation de voyage.

L'indemnisation est calculée en fonction de la date de réception de la déclaration de résiliation selon le barème d'annulation suivant:

	Tarifs My Cruise, All Inclusive, Super All Inclusive et des tarifs de groupe	Tarifs Light, Light All Inclusive et Last Minute
À partir de la réservation jusqu'au 60 ^{ème} jour avant le début du voyage	20 % du prix du voyage	30 % du prix du voyage
Du 59 ^{ème} jour jusqu'au 50 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	20 % du prix du voyage	35 % du prix du voyage
Du 49 ^{ème} jour jusqu'au 30 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	30 % du prix du voyage	40 % du prix du voyage
Du 29 ^{ème} jour jusqu'au 22 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	40 % du prix du voyage	50 % du prix du voyage
Du 21 ^{ème} jour jusqu'au 15 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	60 % du prix du voyage	75 % du prix du voyage
Du 14 ^{ème} jour jusqu'au 5 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	80 % du prix du voyage	95 % du prix du voyage
4 jours ou moins avant le début du voyage, non-présentation, annulation le jour du début du voyage et annulation ultérieure	95 % du prix du voyage	95 % du prix du voyage

Les primes pour les assurances voyage éventuellement souscrites par l'intermédiaire de Costa s'ajoutent à l'indemnisation forfaitaire dans leur intégralité.

	Voyages Tours du Monde (et leurs segments/étapes) et Grand Croisiers
À partir de la réservation jusqu'au 270 ^{ème} jour avant le début du voyage	20 % du prix du voyage
Du 269 ^{ème} jour jusqu'au 90 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	50 % du prix du voyage
Du 89 ^{ème} jour jusqu'au 15 ^{ème} jour inclus avant le début du voyage	75 % du prix du voyage
À partir du 14 ^{ème} jour avant le début du voyage, en cas de non-présentation, d'annulation le jour du début du voyage et en cas d'annulation ultérieure	95 % du prix du voyage

Les primes pour les assurances voyage éventuellement souscrites par l'intermédiaire de Costa s'ajoutent à l'indemnisation forfaitaire dans leur intégralité.

Dans le cas d'un affrètement de navire ou d'un contrat de groupe qui déroge aux présentes conditions générales, un barème d'annulation distinct avec des frais correspondants peut s'appliquer.

- 10.3 Si des circonstances exceptionnelles surviennent à la destination ou à proximité immédiate de celle-ci et affectent considérablement l'exécution du voyage à forfait ou le transport de personnes à la destination, le client a le droit de résilier le contrat avant le début du voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et a le droit d'obtenir le remboursement intégral des paiements effectués, mais ne peut exiger d'indemnisation supplémentaire pour inexécution du contrat-exécution du contrat (cf. à ce sujet les art. 10 et 11 al. 1 et al. 2 lit. b, de la loi fédérale sur les voyages à forfait; RS 944.3).
- 10.4 En cas d'annulation partielle par un client concernant une cabine, Costa facture pour les tarifs My Cruise, All Inclusive et Super All Inclusive et les tarifs de groupe une indemnité forfaitaire à hauteur de 80 % du prix proportionnel du voyage, pour tout autre tarif une indemnité forfaitaire à hauteur de 95 % du prix proportionnel du voyage, avec toutefois un minimum de 50 CHF de frais de dossier. En outre, Costa se réserve le droit de modifier la réservation de la cabine en cas d'annulation partielle par un passager d'une cabine réservée pour trois ou quatre personnes. L'annulation des seules prestations partielles train, avion et bus (forfait aller-retour) n'est pas possible.
- 10.5 Dans tous les cas, le client est en droit de prouver que l'indemnisation raisonnable due à Costa est nettement inférieure à l'indemnisation forfaitaire qu'il réclame.
- 10.6 Costa se réserve le droit d'exiger une indemnisation calculée individuellement à la place des indemnités forfaitaires susmentionnées. Celle-ci peut être supérieure ou inférieure à l'indemnité forfaitaire. Dans ce cas, Costa est tenu de chiffrer concrètement l'indemnisation demandée en tenant compte des dépenses économisées et en déduisant ce que Costa a pu obtenir en utilisant autrement la prestation de voyage, et de la justifier à la demande du client. Si Costa est tenu de rembourser le prix du voyage à la suite d'une annulation, Costa doit le faire immédiatement, et en tout état de cause dans les 14 jours suivant la réception de la déclaration d'annulation.

- 10.7 Les indemnités forfaitaires susmentionnées ne s'appliquent pas aux forfaits d'arrivée/de départ dans le cadre du tarif « VolFlex ». Lors de la réservation d'un forfait d'arrivée et de départ dans le cadre du tarif « VolFlex », le tarif le plus avantageux du jour de la compagnie aérienne concernée est accordé. Le billet d'avion est émis par la compagnie aérienne au nom du client au moment de la réservation, et conformément aux conditions de la compagnie aérienne, toute annulation est généralement exclue. Même en cas

d'annulation du voyage par la compagnie aérienne, Costa doit payer 100 % du prix du billet, quelle que soit la date à laquelle l'annulation a lieu. En cas d'annulation d'un tel forfait aller-retour par le client, des frais d'annulation s'élevant à 100 % du prix du forfait aller-retour sont donc facturés dans tous les cas.

- 10.8 Les frais de traitement et d'annulation convenus avec le client sont immédiatement exigibles.

11. ASSURANCES VOYAGE

- 11.1 Costa recommande de souscrire une assurance voyage complète, comprenant notamment une assurance annulation (à réserver séparément), une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, ainsi que d'autres assurances voyage. Le client trouvera des informations complémentaires à ce sujet sur www.costakreuzfahrten.ch/fr/assurance.html
- 11.2 Dans des circonstances particulières, telles que des épidémies et des pandémies, Costa se réserve le droit de subordonner la réservation et/ou l'embarquement à la souscription d'une police d'assurance couvrant les risques liés au virus SARS-CoV-2 et/ou à d'autres maladies gravement invalidantes et/ou contagieuses pendant la croisière, ainsi que les frais associés. Cela comprend, entre autres, les frais médicaux, les frais d'hébergement prolongé à terre (nourriture et logement) en cas de quarantaine, les frais de retour en cas de sinistre (y compris les moyens de transport spéciaux pour les personnes testées positives) et le remboursement proportionnel du prix du voyage en cas d'interruption de la croisière.

En l'absence d'une police d'assurance appropriée couvrant les risques susmentionnés, ces frais sont à la charge du client. À cette fin, Costa se réserve le droit d'inclure le coût de la police d'assurance dans le prix total du forfait voyage.

12. CHANGEMENT DE RÉSERVATION/VOYAGEUR DE REMPLACEMENT

- 12.1 Une fois le contrat conclu, le client ne peut prétendre à aucune modification concernant la date du voyage, le lieu de départ, le port de départ ou la destination, l'itinéraire, l'hébergement ou le type de restauration, la cabine ou le mode de transport (changements de réservation). Pour les changements de réservation effectués à la demande du client tout en conservant les caractéristiques générales du voyage (en particulier la durée et le prix du voyage), Costa facture les frais suivants jusqu'à 60 jours avant le début du voyage:

- Pour les changements de réservation dans le cadre des tarifs My Cruise, All Inclusive ou Super All Inclusive: aucun frais
- Pour les changements de réservation dans le cadre des tarifs Light ou Light All Inclusive et Last Minute: 300 CHF par personne pour la première et la deuxième personne dans la cabine
- Pour les tarifs de groupe, les voyages Tours du Monde et les Grandes Croisières, aucun changement de réservation n'est prévu.
- Pour les forfaits vol (Fly&Cruise), quel que soit le tarif applicable, aucune modification n'est prévue.

Une modification de la date du voyage ne peut généralement être effectuée qu'une seule fois, voire pas du tout. Toute autre modification de la date du voyage ainsi que toute demande de modification reçue par Costa moins de 60 jours avant le début du voyage ne peuvent, dans la mesure où elles sont réalisables, être effectuées qu'après la résiliation du contrat de voyage par le client conformément aux conditions générales de voyage susmentionnées et après une nouvelle inscription. Cela ne s'applique pas aux demandes de modification qui n'entraînent que des frais minimes. Il n'est pas possible de modifier la réservation

pour passer au tarif d'une autre marque commerciale de Costa.

- 12.2 Le droit légal du client conformément à § 651e du BGB (code civil allemand) d'exiger de Costa, par notification sur un support durable, qu'un tiers se substitue à lui dans les droits et obligations découlant du contrat de voyage, n'est pas affecté par les présentes dispositions contractuelles. Une telle déclaration est en tout état de cause considérée comme faite en temps utile si elle parvient à Costa au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Costa peut s'opposer à la substitution d'un tiers si celui-ci ne remplit pas les conditions contractuelles du voyage. Si un tiers se substitue au voyageur, il est solidairement responsable avec le voyageur envers Costa du prix du voyage et des frais supplémentaires occasionnés par la substitution.
- 12.3 Pour les changements et corrections de nom, des frais de traitement de 50 CHF par personne sont facturés au client. Pour les voyages avec des vols réguliers, les frais supplémentaires occasionnés à Costa, notamment pour la modification des billets d'avion, sont généralement facturés au client à partir de 5 semaines avant le départ, dans la mesure où cela est possible selon les règles de la compagnie aérienne concernée. Les frais de modification de réservation sont dus immédiatement. Costa ne garantit pas la possibilité d'un changement de nom auprès de la compagnie aérienne concernée, d'autant plus qu'un changement de nom n'est généralement plus possible 4 jours avant le départ, selon les règles de la compagnie aérienne concernée. Les changements et corrections de nom ne sont pas possibles pour les réservations avec « vol flexible ».
- 12.4 Le billet de croisière n'est transférable qu'en cas de remplacement dans le contrat de voyage, conformément aux paragraphes précédents.
- 12.5 L'attribution d'une cabine d'une catégorie supérieure à celle réservée et garantie, par exemple dans le cadre d'un surclassement gratuit, ne donne pas droit au passager à bénéficier gratuitement d'autres services ou avantages généralement associés à cette catégorie de cabine. La nouvelle cabine attribuée, de catégorie identique ou supérieure, peut ne pas disposer d'un lit double et/ou ne pas être équipée pour les personnes handicapées.

13. OBLIGATIONS DE COOPÉRATION DE L'HÔTE

- 13.1 Chaque passager doit se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et l'expérience de croisière des autres passagers. Chaque passager doit respecter les règles générales de prudence et de diligence, se conformer à toutes les instructions de Costa et respecter les réglementations et les dispositions légales des pays de destination.

13.2 Notification des défauts / demande d'élimination des défauts

Si le voyage présente des défauts, le client peut demander l'élimination des défauts. Si Costa n'a pas pu éliminer les défauts en raison d'une omission fautive, le client ne peut faire valoir ni des droits à réduction conformément au § 651m du BGB (code civil allemand) ni des droits à dommages-intérêts conformément au § 651n du BGB.

Le client est tenu de signaler immédiatement ses réclamations au représentant de Costa sur place ou à bord du navire de croisière (à la réception). Si aucun représentant de Costa n'est présent sur place ou à bord du navire de croisière, les éventuels défauts du voyage doivent être signalés à Costa à l'adresse de contact communiquée. Les coordonnées du représentant de Costa ou du point de contact Costa sur place ou à bord du navire de croisière sont indiquées dans la confirmation de réservation. Le client peut toutefois également signaler le défaut à son agence de voyages auprès de laquelle il a réservé le voyage à forfait. Le représentant de Costa est chargé de remédier au problème dans la mesure du possible. Il n'est toutefois pas habilité à reconnaître des réclamations.

13.3 Délai avant résiliation

Si le client souhaite résilier le contrat de voyage en raison d'un défaut de voyage tel que décrit au § 651i al. 2 du BGB (code civil allemand), dans la mesure où le défaut est important, conformément à § 651l du BGB, il doit au préalable fixer à Costa un délai raisonnable pour y remédier. Cela ne s'applique pas si Costa refuse d'y remédier ou si une solution immédiate est nécessaire.

13.4 Dommages et retards des bagages à l'arrivée et au départ, délais d'inscription

Le client est informé que toute perte, détérioration ou retard de bagages dans le cadre des vols effectués dans le cadre du contrat de voyage doit être immédiatement signalé par écrit sur place à la compagnie aérienne compétente au moyen d'un formulaire de déclaration de sinistre (« P.I.R. ») conformément aux dispositions du droit aérien. La déclaration écrite supplémentaire requise, mentionnant les éventuels dommages, doit être remise à la compagnie aérienne au plus tard dans les 7 jours suivant la remise des bagages en cas de dommages et dans les 21 jours en cas de retard. Les compagnies aériennes et Costa peuvent refuser toute indemnisation en vertu des accords internationaux si le formulaire de déclaration de sinistre n'a pas été rempli.

En outre, la perte, l'endommagement ou le détournement des bagages doivent être immédiatement signalés à Costa, au représentant Costa, au point de contact Costa ou à l'agence de voyage. Cela ne dispense pas le client de remplir la déclaration de sinistre écrite à la compagnie aérienne dans les délais susmentionnés.

13.5 Non-embarquement (« No Show »)

Tout passager qui ne se présente pas à l'embarquement est considéré comme non autorisé à monter à bord à une date ultérieure sans l'accord de Costa et ne peut tenter de le faire ni dans le même port ni dans un autre. Dans ce cas, le passager n'aura droit à aucun remboursement ni à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit. Le passager est entièrement responsable de tous les frais et pénalités associés, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de voyage et les documents de voyage nécessaires pour chaque port, ainsi que pour le départ ou l'arrivée à la destination finale. Costa ne peut en aucun cas être tenu responsable des frais, dommages ou dépenses de quelque nature que ce soit encourus par le passager à la suite d'un embarquement manqué, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement.

13.6 Les demandes de réduction du prix et de dommages-intérêts doivent être adressées à Costa à l'adresse suivante:

Costa Kreuzfahrten
Zweigniederlassung der Costa Crociere S.p.A.
Fraumünsterstrasse 29
8001 Zürich

Les réclamations peuvent être déposées en français et/ou en anglais via le formulaire à remplir sur le site web www.costakreuzfahrten.ch/fr/reclamations.html ou par e-mail à l'adresse customerservice.francais@ch.costait. Il est fortement recommandé de faire valoir ses droits par écrit.

13.7 Embarquement

Afin de limiter la propagation d'éventuels virus et/ou maladies (par exemple SARS-CoV-2/ Covid-19, etc.) et de protéger la santé de toutes les personnes à bord des navires, le passager est tenu de fournir les documents et informations relatifs à son pays d'origine, son lieu de résidence et/ou son origine, ainsi que toute autre information nécessaire à l'embarquement. Le passager est également tenu de fournir, sur demande, des informations véridiques sur son état de santé lors de l'enregistrement (que ce soit en ligne ou avant l'embarquement sur le quai), par exemple la mesure éventuelle de la température corporelle, le dépistage éventuel et les examens médicaux effectués avant l'embarquement

et/ou à bord du navire afin de protéger la santé de tous les passagers et de l'équipage à bord. Le refus du passager de fournir les informations et/ou documents demandés et de se soumettre aux examens médicaux éventuellement prévus après l'embarquement constitue une violation des obligations contractuelles de coopération qui incombent au passager et autorise Costa à résilier le contrat, sans que le passager puisse prétendre au remboursement du prix du voyage pour la partie non effectuée et/ou pour d'autres services achetés dans le cadre du forfait.

13.8 Fourniture de données à caractère personnel pour des raisons de sécurité

Le client est tenu de fournir à Costa les informations nécessaires à l'accomplissement des obligations en matière de sécurité et d'enregistrement des personnes à bord des navires à passagers, en particulier celles prévues par la directive n°98/41/CE, y compris ses modifications ultérieures.

Le traitement des informations susmentionnées ainsi que de toutes les autres données à caractère personnel (y compris les images) collectées dans le but de garantir la sécurité et l'ordre public à bord et l'efficacité des éventuelles opérations de recherche et de sauvetage est effectué conformément au règlement général européen sur la protection des données n°2016/679, comme expliqué plus en détail dans la déclaration de confidentialité.

13.9 Fumer - Stupéfiants

Toute forme de tabagisme, y compris, mais sans s'y limiter, les cigarettes, cigares, pipes, vaporisateurs et cigarettes électroniques, est strictement interdite à bord des navires Costa, sauf dans les zones extérieures prévues à cet effet. Toutes les cabines et suites, y compris les balcons extérieurs, sont des zones non-fumeurs. La possession ou l'utilisation de stupéfiants est strictement interdite à tout moment sur tous les navires Costa, indépendamment des lois locales, nationales ou autres qui autorisent leur utilisation ou leur possession. En cas d'infraction, Costa se réserve le droit de débarquer le passager dans tout port que Costa juge approprié. Costa n'assume aucune responsabilité pour les remboursements, indemnités ou dommages-intérêts de quelque nature que ce soit envers le passager débarqué ou envers d'autres passagers qui décident également de débarquer en raison du débarquement d'un autre passager. Ces passagers peuvent également être exclus des futures croisières Costa.

13.10 Politique environnementale

Tous les passagers doivent respecter la politique environnementale de Costa comme suit: toute forme de déversement ou de pollution, y compris le jet d'objets dans la mer et/ou dans les eaux, est strictement interdite. Le passager sera tenu entièrement responsable de tout déversement ou pollution illégaux. Tout acte intentionnel ou négligent consistant à jeter ou à rejeter des objets dans la mer sans l'autorisation expresse du personnel de bord est interdit. Le passager est également responsable de toutes les amendes ou sanctions infligées à Costa par les gouvernements, les autorités gouvernementales ou les autorités portuaires, ainsi que des coûts ou pertes causés ou subis par le passager en raison de la violation de la politique environnementale. Les passagers débarqués pour avoir enfreint la politique environnementale doivent prendre en charge tous les frais de voyage pour leur retour et n'ont droit à aucun remboursement. Ils peuvent en outre être exclus des futures croisières Costa.

14. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

14.1 La responsabilité contractuelle de Costa pour les dommages qui ne sont pas des dommages corporels et qui n'ont pas été causés intentionnellement ou par négligence grave est limitée au double du prix du voyage. Les éventuelles prétentions supplémentaires découlant d'accords internationaux ou de dispositions légales fondées sur ceux-ci ne sont pas affectées par cette limitation.

- 14.2 Le client doit faire valoir ses droits vis-à-vis de Costa conformément à § 651i n°2, 4 à 7 du BGB (code civil allemand). La revendication peut également être faite par l'intermédiaire de l'agence de voyages si le voyage à forfait a été réservé par l'intermédiaire de celle-ci. Il est recommandé de faire valoir ses droits sur un support durable.
- 14.3 Si une prestation de voyage de Costa est soumise à des accords internationaux ou à des dispositions légales fondées sur ceux-ci, selon lesquels un droit à des dommages-intérêts à l'encontre du prestataire ne peut être invoqué ou exercé que sous certaines conditions ou restrictions, ou est exclu sous certaines conditions, Costa peut également s'en prévaloir à l'égard du client (§ 651p BGB).
- 14.4 Si le contrat de voyage conclu avec le client comprend également des prestations de transport aérien, les règles de responsabilité prévues par la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal) de 1999, telle que modifiée par le règlement (CE) n° 889/2002, à laquelle Costa peut se référer vis-à-vis du client.
- 14.5 Le transport maritime assuré par Costa dans le cadre de la croisière/du voyage convenu avec le passager est soumis au régime de responsabilité prévu par la Convention d'Athènes de 1974 et le Protocole de 2002, ainsi qu'à la réserve de l'OMI et aux directives de l'OMI relatives à la mise en œuvre de la Convention d'Athènes, qui ont été transposées dans la Communauté européenne par le règlement (CE) n°392/2009. La responsabilité de Costa en tant que transporteur lors du transport maritime de passagers est donc soumise, en cas de décès ou de blessures corporelles des passagers, de perte ou d'endommagement des bagages, de perte ou d'endommagement d'objets de valeur, ainsi que, pour les passagers à mobilité réduite, en cas de perte ou d'endommagement d'aides à la mobilité ou d'autres équipements spéciaux, au règlement (UE) n°392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident.
- 14.6 Le capitaine du navire a le droit de diriger la cargaison et le gouvernail sans pilote, d'assister et de remorquer d'autres navires, de s'écarter de l'itinéraire prévu si cela est nécessaire pour assurer la sécurité des passagers et du navire, d'entrer dans n'importe quel port (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire du navire) et de transférer un passager et ses bagages sur un autre navire afin qu'il puisse poursuivre son voyage.
- 14.7 Costa attire l'attention sur les points suivants à respecter en matière de responsabilité dans le transport maritime:
- Costa décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration des bagages, des aides à la mobilité et autres équipements spéciaux utilisés par le passager et/ou les compagnons de voyage à mobilité réduite si le passager et/ou les compagnons de voyage ne signalent pas le dommage à Costa au plus tard au moment du débarquement s'il s'agit d'un dommage visible, ou au plus tard 15 jours après le débarquement s'il s'agit d'un dommage non visible. Cette notification doit être faite par écrit. La notification écrite n'est pas nécessaire si le dommage est constaté conjointement par les parties dans le délai imparti.
 - Costa décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration d'objets de valeur (par exemple argent, documents importants, titres négociables, métaux précieux, bijoux, objets d'art, appareils photo et caméras, systèmes vidéo portables et terminaux mobiles tels que téléphones portables, ordinateurs portables ou tablettes, avec leurs accessoires, etc.), sauf s'ils ont été déposés pour être conservés en lieu sûr pendant le transport (par exemple dans le coffre-fort de la cabine).
- 14.8 Les objets de valeur au sens susmentionné (point 14.7 b) doivent être conservés en sécurité par le voyageur dans son bagage à main pendant le trajet aller et retour. Costa décline expressément toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'objets de valeur transportés dans les bagages enregistrés pendant le trajet aller et retour.
- 14.9 La réception à bord des navires Costa, les agences de voyage et/ou autres prestataires de services ne sont pas habilités à reconnaître les réclamations des passagers à l'encontre de Costa.
- 14.10 Costa décline toute responsabilité pour les dysfonctionnements, les dommages corporels et matériels liés à des prestations qui sont uniquement fournies en tant que prestations externes (par exemple des excursions), si ces prestations ont été expressément identifiées comme telles, avec indication de l'identité et de l'adresse du partenaire contractuel, de manière à ce que le client puisse clairement reconnaître qu'elles ne font pas partie du voyage à forfait de Costa et qu'elles ont été sélectionnées séparément. Les articles 651b, 651c, 651w et 651y du BGB (code civil allemand) ainsi que les dispositions légales internationales ou nationales applicables sont réservés. Costa est toutefois responsable si et dans la mesure où un dommage subi par le client a été causé par le non-respect des obligations d'information, d'explication ou d'organisation de Costa.
- 14.11 Les services de navette et de bus inclus dans le forfait ou achetés à un autre moment sont organisés par Costa via des prestataires locaux qui peuvent faire appel à des opérateurs locaux à leur tour. Souvent, les normes d'hygiène, d'hébergement et de transport dans de nombreux pays où ces services sont fournis sont inférieures aux normes européennes. Costa s'engage à toujours sélectionner des prestataires locaux fiables et compétents.
- Les normes locales du pays dans lequel le service est fourni sont déterminantes pour l'évaluation de la qualité des services inclus dans le forfait. En cas de réclamation de la part du client, le contrat (ou tout autre contrat relatif aux services de navette) est considéré comme dûment exécuté si les normes locales applicables à ces services ont été respectées, même si elles ne correspondent pas aux réglementations européennes.

15. SOINS MÉDICAUX À BORD

- 15.1 Les navires Costa disposent d'hôpitaux modernes. Des médecins et du personnel qualifié sont à la disposition des passagers à bord pour leur prodiguer des soins médicaux. Les horaires d'ouverture sont publiés dans le programme quotidien.
- 15.2 Les passagers qui suivent un traitement médical ou qui ont des besoins particuliers sont priés d'en informer le médecin du navire au début du voyage. Le passager est informé que les prestations du médecin du navire ne font pas partie du contrat de voyage et que le médecin du navire n'est pas soumis aux instructions de Costa dans ses décisions médicales.
- 15.3 Les soins médicaux complets à bord ne sont possibles que de manière limitée. Si le passager souffre de maladies chroniques ou graves, il est invité à contacter Costa avant de réserver son voyage afin de convenir de la possibilité de participer à un voyage Costa et de définir les conditions générales.
- 15.4 Les soins médicaux sont payants et facultatifs (facturation à la fin du voyage via la facture à bord du passager; une facturation via la carte d'assurance maladie ou un certificat d'assurance maladie à l'étranger n'est pas possible). À la fin du voyage, le passager reçoit une facture détaillée de l'hôpital, qu'il peut soumettre à son assurance maladie à l'étranger pour obtenir un remboursement. Il est donc vivement recommandé au passager de souscrire une assurance maladie pour les voyages à l'étranger avec assurance rapatriement.

- 15.5 La décision du capitaine en accord avec le médecin du navire concernant l'aptitude du passager à entreprendre et/ou à poursuivre la croisière est contraignante. En cas de risque, le passager peut être débarqué en tant que patient au port suivant. Les frais de débarquement et de soins médicaux sont à la charge du passager. Si disponible, Costa fournit une assistance par l'intermédiaire d'une agence en cas de débarquement pour raisons médicales. Pour l'élimination des déchets médicaux (seringues à insuline, etc.), le passager est prié de contacter l'hôpital du navire. Si le passager a besoin de médicaments spécifiques, il est tenu d'en emporter une quantité suffisante dans ses bagages à main.
- 15.6 Le passager s'engage à indemniser Costa et à rembourser tous les frais engagés par Costa en cas de paiement anticipé pour des traitements d'urgence, y compris ceux effectués à terre, ainsi que pour le transport et/ou l'hébergement associés.

16. RESTRICTIONS POUR LES FEMMES ENCEINTES ET LES NOUVEAU-NÉS

- 16.1 Pour des raisons de sécurité et en raison des soins médicaux limités à bord des navires Costa, le transport des personnes suivantes est exclu:
- Les femmes enceintes qui, à la fin du voyage, sont dans leur 24^{ème} semaine de grossesse ou plus;
 - Les nourrissons âgés de moins de 6 mois au début du voyage; et
 - Les nourrissons âgés de moins de 12 mois au début du voyage, si le voyage réservé comprend trois jours de mer consécutifs ou plus ou dure plus de 15 jours.

Cette restriction s'applique également aux croisières transatlantiques, aux croisières océaniques, aux croisières de positionnement, aux tours du monde et aux croisières d'une durée de 14 nuits ou plus, ainsi qu'à tout itinéraire pour lequel, en raison de ses caractéristiques spécifiques, la protection totale de la santé des jeunes passagers ne peut être garantie.

Dans les cas a – c susmentionnés, Costa peut résilier tout ou partie du contrat de voyage avant le début du voyage ou résilier tout ou partie du contrat de voyage après le début du voyage. Dans ces cas, Costa conserve son droit au paiement des frais d'annulation/de résiliation conformément aux points 10.1 à 10.6 des présentes conditions générales de voyage.

Costa ne peut accepter aucune réservation ni embarquer aucun passager qui remplit les conditions énoncées au point 16.1 des présentes conditions générales de voyage.

- 16.2 Pour des raisons de sécurité, toutes les passagères enceintes sont tenues, au début de la croisière, de présenter un certificat d'aptitude au voyage (en anglais) délivré par un gynécologue et datant de moins d'une semaine, attestant qu'il n'y a aucune contre-indication médicale à leur participation au voyage et, en particulier, qu'il n'y a pas de grossesse à risque. Le certificat d'aptitude au voyage doit également indiquer le nombre de semaines de grossesse.

17. PASSEPORT, VISA ET DISPOSITIONS SANITAIRES

- 17.1 Le client est responsable de l'obtention et de la possession des documents de voyage requis par les autorités, de la réalisation des vaccinations éventuellement nécessaires ainsi que du respect des prescriptions douanières et des dispositions relatives aux devises. Les inconvénients résultant du non-respect de ces prescriptions, par exemple le paiement de frais d'annulation, sont à la charge du client.

- 17.2 Le client doit être en possession de documents d'identité valides (par exemple carte d'identité, passeport, permis de séjour) qui, selon sa nationalité, sont valables pour l'entrée et la sortie de tous les pays de destination sur l'itinéraire de la croisière réservée. Le document d'identité doit dans tous les cas être valable au moins jusqu'à la fin du voyage. Pour certaines destinations, il peut être nécessaire que le passeport soit valable au moins 6 mois. Il incombe au client de se procurer les visas de séjour et de transit ainsi que les certificats de santé et/ou de vaccination requis, selon sa nationalité, pour tous les pays de destination de la croisière réservée.

L'obligation d'information précontractuelle de Costa conformément à l'art. 4 al. 3 et 4 de la loi fédérale sur les voyages à forfait (RS 944.3) est réservée. Costa peut refuser l'accès à bord du navire aux clients qui ne disposent pas des documents de voyage requis, sans remboursement du prix payé ni indemnisation.

- 17.3 Costa fournit des informations générales sur les formalités d'entrée et de santé relatives aux pays de destination desservis par l'itinéraire de croisière concerné sur le site web de Costa Croisières www.costacroisieres.ch, dans la rubrique « Informations utiles ». Le passager est invité à s'informer avant le départ sur la situation sanitaire et sécuritaire ainsi que sur les formalités d'entrée dans les pays et les ports d'escale concernés par la croisière sur le site web du département fédéral des affaires étrangères (DFAE), www.eda.admin.ch/eda, dans la rubrique « Conseils pour les voyages & représentations » des pays concernés et sur le site web de l'Organisation mondiale de la Santé - Portail pour les voyages internationaux et la santé (www.who.int/ith/en/).

- 17.4 Le client doit fournir à Costa toutes les données personnelles nécessaires pour le voyage concerné (« informations et données personnelles ») au plus tard 6 semaines avant le début du voyage et s'assurer que les informations et données personnelles fournies correspondent exactement aux données figurant dans les documents de voyage (par exemple passeport et carte d'identité). En cas de réservation moins de 6 semaines avant le début du voyage, les informations et données personnelles doivent être fournies immédiatement.

- 17.5 En cas de violation fautive ou de non-respect des dispositions relatives aux passeports, de visa, de santé ou autres conditions d'entrée, en particulier en cas de non-transmission dans les délais des données complètes et correctes du manifeste, Costa est en droit de refuser l'acceptation du passager pour la croisière et d'exiger les frais d'annulation correspondants conformément aux points 10.1 à 10.6 des présentes conditions générales de voyage. Dans ce cas, le client a le droit de prouver à Costa qu'aucun dommage n'a été causé ou qu'aucun dommage n'a été causé à hauteur du montant réclamé.

- 17.6 Si des frais d'entrée ou des taxes similaires doivent être acquittés pour entrer dans un pays concerné par le voyage, – par exemple en faisant escale dans un port ou dans le cadre d'excursions – ou si des documents de voyage payants (par exemple visas journaliers) sont nécessaires, dont Costa s'est chargé de l'obtention, Costa est en droit de facturer au client les frais encourus et avancés à cet effet.

- 17.7 Costa attire l'attention sur le fait que les mineurs voyageant sans leurs parents doivent être en possession d'une déclaration écrite de consentement de leurs parents. Sans celle-ci, l'embarquement peut être soumis à des restrictions ou refusé dans de nombreux pays. La déclaration doit être rédigée et certifiée en anglais au minimum, mais il est recommandé de la rédiger également dans la langue du pays de destination. Il incombe au client de se renseigner à ce sujet auprès des ambassades et représentations consulaires concernées, voir également le point 2.9 des présentes conditions générales de voyage.

18. EXCURSIONS ET ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES

- 18.1 Le client s'engage à lire attentivement la description des excursions pouvant être réservées via les canaux de distribution correspondants.
- 18.2 Les excursions à terre peuvent être modifiées ou raccourcies en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Costa (par exemple conditions météorologiques, grèves, retards dans le transport, refus d'accostage par les autorités portuaires locales, etc.) ainsi qu'en raison des exigences opérationnelles de Costa.
- 18.3 Si Costa annule une excursion, le prix payé pour l'excursion non effectuée sera remboursé via le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat. Si l'excursion fait partie d'un forfait comprenant plusieurs excursions, un montant proportionnel correspondant au nombre d'excursions non effectuées sera remboursé. Les excursions d'une journée entière comptent double par rapport aux excursions d'une demi-journée. Pour les excursions incluses dans le prix de la croisière, une excursion de remplacement peut être achetée en cas d'annulation par l'organisateur.
- 18.4 Si une excursion est partiellement annulée par Costa après le début de la croisière (par exemple une visite guidée de la ville comprend la visite d'un musée, ce dernier est annulé, mais la visite guidée de la ville a lieu), Costa met à disposition un crédit à bord dont la valeur correspond à la partie de l'excursion non effectuée. Ce crédit à bord ne peut pas être utilisé pour l'achat d'une autre excursion.
- 18.5 En cas d'annulation par le passager d'une excursion réservée, Costa se réserve le droit de facturer des frais d'annulation; ces frais d'annulation sont détaillés lors de l'achat de l'excursion.
- 18.6 Sauf indication contraire, les excursions à terre ne sont pas spécialement conçues pour les clients à mobilité réduite. Sur demande, Costa peut toutefois recommander des excursions classées comme « faciles ». Les excursions adaptées aux clients à mobilité réduite sont signalées par un symbole spécial. Costa recommande donc aux passagers de s'informer autant que possible sur Internet ou en contactant le centre d'appel Costa au 0800 55 60 20 avant d'acheter une excursion à terre, afin de savoir si les excursions qui les intéressent sont adaptées aux passagers handicapés et si la croisière et le navire Costa qui les intéressent propose des excursions pour les clients handicapés.
- 18.7 En raison de leurs caractéristiques (par exemple l'utilisation de véhicules conduits par les passagers) certains types d'excursions peuvent être soumis à des conditions, exigences ou réglementations particulières. Les excursions réservées aux personnes à mobilité réduite et/ou handicapées sont soumises à une disponibilité limitée. Costa décline toute responsabilité cas de complet.
- 18.8 Lors de la participation à des excursions comprenant une immersion dans l'eau et/ou des activités de baignade, les précautions habituelles et les instructions éventuelles de Costa et/ou du prestataire de services doivent être respectées (par exemple éviter la consommation d'alcool et de nourriture dans les heures précédant l'excursion, porter des équipements de sécurité tels que des gilets de sauvetage, etc.).
- 18.9 Le client est conscient que les excursions comprenant des activités de baignade peuvent ne pas être surveillées par du personnel de sauvetage. Il est donc recommandé au client de s'assurer que les conditions météorologiques et maritimes sont compatibles avec ses capacités psychophysiques avant de se mettre à l'eau.
- 18.10 Pendant les excursions, les mineurs doivent toujours être sous la surveillance d'un client majeur qui en assume la responsabilité (en particulier à proximité des routes très fréquentées, des cours d'eau, des falaises, des escaliers, etc.).
- 18.11 Costa décline toute responsabilité en cas d'accidents ou de dommages résultant directement et/ou indirectement d'un comportement imprudent ou négligent de la part du client. Par conséquent, le client reconnaît et accepte que, lorsqu'il participe à de telles excursions, il doit prendre les précautions nécessaires et assumer le risque de blessures, pertes ou dommages pouvant résulter de sa propre imprudence et/ou négligence.
- 18.12 Un nombre minimum de participants est requis pour chaque excursion. Un nombre maximum de participants peut également être prévu. Si le nombre minimum requis de clients n'est pas atteint, l'excursion peut être annulée. Si le nombre minimum est atteint, les participants peuvent être accompagnés par un guide bilingue. Si l'excursion choisie n'est pas disponible dans la langue du client, elle sera effectuée en anglais.
- 18.13 **Wi-Fi**
- Les services liés à l'utilisation du Wi-Fi à bord peuvent varier en fonction du forfait acheté, dont les détails sont disponibles au moment de l'achat. Les forfaits Wi-Fi doivent être activés à bord conformément aux instructions fournies par Costa au moment de l'achat. L'activation des forfaits Wi-Fi donne droit à l'utilisation du Wi-Fi dans les limites et selon les conditions de chaque forfait, telles qu'indiquées au moment de l'achat. L'activation des forfaits entraîne des frais d'activation indiqués par Costa lors de l'achat. Veuillez noter que la connexion satellite du navire peut varier en fonction des conditions météorologiques et de la situation géographique, ce qui peut occasionnellement entraîner des ralentissements ou une instabilité du signal. Costa n'est pas responsable des éventuelles perturbations de connexion ou des smartphones et/ou appareils qui empêchent la connexion en raison d'un dysfonctionnement.
- 18.14 **Boissons**
- Les services liés à la consommation de boissons à bord peuvent varier en fonction du forfait acheté (« forfaits boissons »), dont les détails sont disponibles au moment de l'achat. Le forfait boissons doit être acheté par tous les passagers ayant le même numéro de réservation ou partageant la même cabine. Un forfait boissons contenant des boissons alcoolisées ne peut être acheté ni utilisé par des passagers mineurs. Certains forfaits boissons ne sont pas utilisables dans les bars à thème/de marque. Si le forfait boissons comprend des bouteilles d'eau, celles-ci sont prévues pour deux personnes. L'occupation simple d'une cabine double prévoit une bouteille d'un demi-litre par jour. Costa se réserve le droit de limiter la consommation de boissons alcoolisées incluses dans le forfait boissons si une consommation excessive nuit au bon déroulement de la croisière. Dans ce cas, le passager n'aura droit à aucun remboursement ni à aucune indemnisation supplémentaire.
- 18.15 **Restaurants thématique**
- Les navires Costa proposent des restaurants thématiques payants, pour lesquels une réservation préalable est nécessaire. Les clients peuvent réserver les restaurants thématiques via l'application Costa/MyCosta ou à bord en contactant directement le restaurant, en précisant l'heure souhaitée et le nombre de participants. La carte Costa est requise à titre de garantie pour utiliser le service de réservation des restaurants thématiques. Toutefois, aucun débit n'est effectué sur la carte Costa lors de la réservation.
- Le client peut modifier ou annuler la réservation et/ou le nombre de participants via l'application Costa ou en contactant directement le restaurant au moins 12 heures avant l'heure prévue, sans frais d'annulation. En cas de non-présentation à l'heure réservée ou d'annulation après le délai susmentionné, Costa se réserve le droit de facturer des frais d'annulation de 10 euros par place annulée. Les frais seront débités de la carte Costa utilisée pour la réservation; Costa émettra une facture pour le montant débité.

19. PROTECTION DES DONNÉES

Costa traite les données personnelles de manière responsable. Les données personnelles sont traitées exclusivement dans le cadre des dispositions légales en matière de protection des données, telles que les dispositions allemandes en matière de protection des données ou le règlement général européen sur la protection des données (RGPD). Les collaborateurs et mandataires de Costa sont tenus de respecter les exigences en matière de protection des données. Les informations sur la nature, l'étendue et la finalité de la collecte et de l'utilisation des données personnelles du client ainsi que sur ses droits sont disponibles sur le site web www.costakreuzfahrten.ch/fr/vie-privee.html

20. OBLIGATION D'INFORMATION DU TRANSPORT AÉRIEN SUR L'IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN EFFECTIF

Le règlement européen relatif à l'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien effectif oblige Costa à informer le client, lors de la réservation, de l'identité du transporteur aérien effectif pour tous les services de transport aérien fournis dans le cadre du voyage réservé. Si le transporteur aérien effectif n'est pas encore connu au moment de la réservation, Costa est tenu d'indiquer au passager le ou les transporteurs aériens susceptibles d'assurer le vol ou les vols. Dès que Costa connaît le nom du transporteur aérien qui assurera le vol, il doit en informer le passager. Si la compagnie aérienne indiquée au client comme compagnie aérienne effectuant le vol change, Costa doit en informer le client. Costa doit immédiatement prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que le client soit informé du changement dans les plus brefs délais. La liste des compagnies aériennes interdites de vol dans l'UE (liste communautaire) est disponible sur les sites web suivants:

transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en;

et

www.eu-info.de/leben-wohnen-eu/schwarze-liste-flugzeugesellschaften/

21. REFUS DE NOUVELLE RÉSERVATION

- 21.1 Costa et le capitaine ont le droit d'interdire à l'hôte, pendant une période déterminée qui lui sera communiquée, de voyager à nouveau sur les navires de toute compagnie du groupe Carnival si l'hôte s'est rendu coupable d'un ou plusieurs des comportements énumérés au point 21.2 ci-dessous des présentes conditions générales de voyage.
- 21.2 Le refus de nouvelle réservation et l'annulation des réservations déjà effectuées peuvent être décidés à la discrétion de Costa, si le client s'est rendu coupable d'un ou plusieurs des comportements suivants lors de la dernière croisière:
 - a) Enfreint les règles de conduite contenues dans les présentes conditions générales de voyage
 - b) A commis des actes mettant en danger sa propre sécurité et/ou celle d'autres passagers ou membres d'équipage, ainsi qu'en cas d'atteinte à la propriété de Costa et/ou de tiers;
 - c) N'a pas payé le prix de la croisière et/ou la facture à bord et/ou d'autres achats, a des dettes envers Costa ou toute autre société du groupe Carnival et ne les règle pas volontairement.
- 21.3 Les réservations effectuées avant la commission de l'un des comportements susmentionnés pour des croisières futures ne seront annulées qu'en ce qui concerne la position du passager responsable. Dans ce cas, Costa remboursera le montant payé à ce moment-là par le passager pour sa part, toute demande de dédommagement pour d'éventuels dommages étant exclue.

- 21.4 Le passager sera informé de ces circonstances par une notification écrite envoyée à l'adresse indiquée à Costa.
- 21.5 Si un passager se voit refuser l'embarquement dans un avion parce que, selon l'avis du commandant de bord, il n'est pas apte à voyager, qu'il représente un danger pour la sécurité de l'avion, des passagers ou de l'équipage, ou qu'il se comporte de manière abusive ou perturbatrice, Costa n'assume aucune responsabilité quant à la poursuite du voyage du passager. Costa n'est pas tenue de procéder à un remboursement ou à une indemnisation.

22. PRESCRIPTION

Pour la prescription des droits liés au droit du voyage et des droits sur un délit civil, il est renvoyé aux accords internationaux ou aux lois nationales applicables.

23. LE FOR (JURIDICTION COMPÉTENTE)

Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est Zurich (Suisse).

24. LE TOUR-OPÉRATEUR

Costa Crociere S.p.A
Piazza Piccapietra 48, 16121 Gênes, Italie

25. FONDS DE GARANTIE

Pour les voyages à forfait dont l'organisateur ainsi que l'agence de voyages intermédiaire sont basés en Suisse, Costa Kreuzfahrten GmbH est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Celui-ci garantit au consommateur la protection des versements effectués dans le cadre de la réservation d'un voyage à forfait ainsi que son rapatriement. Pour de plus amples informations, adressez-vous à votre point de réservation ou consultez le site www.garantiefonds.ch