

Všeobecné podmínky zájezdů společnosti Costa Crociere S.p.A.

1. Příslušná pravidla a předpisy

1.1 Vzhledem ke smlouvě o prodeji zájezdu, včetně prodeje plaveb, se rozumí, že tato smlouva je nejenom upravena všeobecnými podmínkami stanovenými v tomto dokumentu, ale také všemi dalšími podmínkami, které jsou zahrnuty v prospektech, propagačních letácích, katalogích a dalších podkladech pořadatele, které pořadatel zákazníkovi poskytne.

1.2 Uvedená smlouva bude také podřízena italskému právu v souladu se závaznými zákony a předpisy vydanými na ochranu práv spotřebitele (nařízení č. 90/314/EEC a italské zákonodárné nařízení č. 206 z 6. 9. 2005), italskému zákoníku pro regulaci turismu a turistického trhu (zákonodárnému nařízení č. 79 z 23. 5. 2011, dále „Turistický kodex“), státním a mezinárodním zákonům týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb v turistické oblasti.

1.3 Jednotlivé body těchto všeobecných podmínek budou chápány jako nezávislé jedna na druhé. Z tohoto důvodu úplná nebo částečná neplatnost jednotlivého bodu nebo odstavce nebude způsobovat neplatnost ostatních bodů a odstavců, které jsou zahrnuty v uvedených všeobecných smluvních podmínkách.

2. Uzavření smlouvy

2.1 Rezervační požadavky musí být vyhotoveny na příslušném formuláři (možné také v elektronické formě), jehož každá část musí být vyplněna a tento formulář musí být podepsán zákazníkem.

2.2 Pro všechny právní účely se tímto rozumí, že zájezdy prodávané přes internet (online) jsou v plné platnosti zákona prodávány v Itálii, a že příslušné smlouvy jsou uzavírány v Itálii.

2.3 Přijetí rezervace podléhá dostupnosti míst, což znamená, že rezervace je dokončena následným uzavřením smlouvy až ve chvíli, kdy je potvrzena ze strany pořadatele (potvrzení může být provedeno online), a podléhá podmínce zaplacení zálohy zákazníkem, zmíněné v odstavci 3.1.

2.4 Speciální nabídky, anebo v jakémkoliv případě ty nabídky, které předpokládají výhodné podmínky odchylovající se od těch, které jsou zveřejněny v katalogích, podléhají časovým omezením a dostupnosti v souladu s podmínkami, které stanovuje pořadatel, a ten má v této věci absolutní rozhodovací právo.

2.5 Cestovní kancelář/agentura, která vlastní řádné oprávnění, jedná jako zástupce zákazníka, a podle článku 33 paragrafu 1b) Turistického kodexu může zákazníkovi vydat kopii smlouvy pouze po obdržení potvrzení od pořadatele, jak je uvedeno ve výše uvedeném odstavci 2.3.

2.6 V případě jedné rezervace pro více než jednu osobu, která je v samotné rezervaci uvedena, se rozumí, že osoba, která rezervaci provádí, zaručuje, že je oprávněna zastupovat všechny uvedené osoby, a že v jakémkoliv případě zaručuje, že všechny smluvní závazky budou dodrženy ostatními osobami uvedenými v rezervaci.

2.7 Rezervace nezletilými osobami nebudou přijaty. Podle předchozího odstavce 2.6 rezervace pro nezletilé osoby musí být provedeny jejich zákonnými zástupci, opatrovníky nebo jinými dospělými osobami, které mají potřebná oprávnění, a budou přijaty pouze tehdy, pokud budou nezletilé osoby cestovat v doprovodu minimálně jednoho z rodičů nebo další dospělé osoby, která přebere veškerou odpovědnost za uvedenou nezletilou osobu.

2.8 Jelikož lodě nejsou vybaveny pro asistenci během těhotenství nebo porodu, nemohou být přijaty rezervace pro zákazníky, kteří budou předpokládaným dnem odjezdu ve 24. nebo vyšším týdnu těhotenství. Všechny těhotné ženy musí při nalodění předložit osvědčení od lékaře (v angličtině), které potvrzuje dobrý zdravotní stav těhotné ženy a jejího dítěte, předpokládané datum porodu a způsobilost těhotné ženy zúčastnit se plavby. Lodní společnost není v žádném případě odpovědná za jakékoliv události, které se přihodí během zájezdu nebo po jeho skončení a které vzniknou na základě těhotenství nebo v souvislosti s ním.

2.9 Děti, které nedosáhnou 6 měsíců věku do 1. dne plavby, se nemohou účastnit plavby. Minimální věk pro plavby delší než 15 dnů a transatlantické plavby je 12 měsíců.

2.10 Lodě mají omezené množství kajut přízpusobených postiženým osobám a ne všechny části a vybavení lodí jsou zpřístupněny postiženým osobám a/nebo specificky vybaveny k tomu, aby takovýmto osobám poskytly patřičnou pohostinnost. Z tohoto důvodu budou rezervace pro postižené osoby přijímány s ohledem na tato omezení, a pokud bude nutno, mohou požadovat přítomnost doprovázející/pečující osoby, která bude schopna postižené osobě asistovat podle potřeby v souladu s Evropským nařízením č. 1177/2010.

2.11 Každý zákazník má v momentě uzavírání smlouvy povinnost informovat pořadatele o jakýchkoliv možných tělesných nebo duševních nezpůsobilostech, které by mohly vyžadovat speciální druhy péče nebo asistence. Nebudou přijímány žádné rezervace pro zákazníky, kteří jsou v takovém fyzickém nebo duševním stavu, že by se kvůli tomu stala jejich účast na okružní plavbě neuskutečnitelnou nebo nebezpečnou pro ně samotné nebo ostatní, nebo kteří vyžadují způsoby péče nebo asistence, které není možno na palubě lodi zajistit.

2.12 Podrobnosti týkající se okružní plavby, které nejsou uvedeny ve smluvní dokumentaci, v katalogích, na webové stránce Costa Crociere nebo v dalších komunikačních prostředcích, budou v souladu s ustanoveními Turistického kodexu dodány pořadatelem zákazníkovi včas před započítáním cesty.

2.13 Pořadatel si vyhrazuje právo se od těchto všeobecných podmínek odchýlit u zvláštních kategorií smluv (např. pro skupiny nebo incentivní zájezdy) a akčních nabídek dle článku 2.4, pro které budou platné speciálně určené podmínky. Přidělení vyšší kategorie lodní společností, než která byla zákazníkem zakoupena a garantována a/nebo na základě akční nabídky, neopravňuje cestujícího čerpat výhody a práva spojená s touto kategorií.

2.14 Zákazník je před uzavřením smlouvy povinen se podrobně seznámit se zdravotní a bezpečnostní situací ve všech destinacích plavby; uzavření smlouvy zahrnuje uvědomění si těchto podmínek a přijetí jakýchkoliv případných rizikových faktorů.

3. Platba

3.1 V okamžiku uzavírání smlouvy musí být zaplacen záloha ve výši minimálně 25% z celkové ceny zájezdu. Doplatek ceny musí být zaplacen nejpozději 30 dnů před odjezdem. V případě smluv uzavíraných v kratší době než 30 dnů před odjezdem musí být úhrada zájezdu provedena v plné výši jednorázovou platbou.

3.2 Důsledkem nezaplacení dlužné částky výše zmíněných plateb v určených termínech bude zrušení smlouvy v souladu s článkem 1456 italského občanského zákoníku a v souladu se smluvní klauzulí o urychleném řešení, kterým je vyřešení takovéto situace zákonným vyrovnáním všech následných škod způsobených pořadatelem.

3.3 Lodní lístek/cestovní dokument, který opravňuje zákazníka vstoupit na palubu lodi, bude doručen zákazníkovi po zaplacení doplatku celkové ceny a pokud lodní společnost nahlásí následující informace: datum a místo narození cestujícího a údaje o cestovním dokladu (číslo, datum a místo vystavení, platnost pasu).

3.4 Platby prostřednictvím cestovních kanceláří budou považovány za obdržené pouze v případě, že příslušné částky byly fakticky převedeny pořadatelem.

4. Ceny

4.1 Ceny zahrnují služby výslovně uvedené na webových stránkách a v cestovní smlouvě podepsané zákazníkem. Ceny uvedené na webových stránkách a v katalogu nezahrnují servisní poplatky. Tato částka je uvedena na webových stránkách a v katalogu v poznámkách vypsanych pod cenami za plavbu. Servisní poplatky budou vyúčtovány na konci plavby podle počtu dnů strávených na palubě lodi. Zákazník může být také požádán o úhradu následujících částek: (i.) 50 EUR v případě žádosti o změnu cestujícího, jak je uvedeno níže v článku 7; (ii.) 50 EUR v případě odstoupení nejpozději 46 dnů před odplutím u programu Comfort a Deluxe, 25% v případě odstoupení nejpozději 46 dnů před odplutím u programu Basic, jak je uvedeno níže v článku 6.4.; (iii.) 50 EUR v případě změny v rezervaci požadované nejpozději 60 dnů před odplutím týkající se data odplutí a trasy.

4.2 U každé plavby je k dispozici omezené množství kajut za cenu uvedenou v katalogu.

4.3 Ceny se mohou změnit až do 20 dnů před datem odplutí v důsledku zvýšení následujících položek po datu zveřejnění programu: (i) nákladů za leteckou přepravu, (ii) nákladů za námořní palivo, (iii) daní a poplatků za služby zahrnuté v balíčku, včetně nalodění, vylození, kotvení v přístavu a leteckých tax. Cena balíčku se může měnit následovně:

-v případě situace (i) týkající se letecké přepravy bude změna vycházet z rozdílu mezi přepravními náklady vypočítanými podle parametrů uvedených v zápatí těchto všeobecných podmínek a aktuálními náklady v den odplutí;

-v případě situace (ii) nebude cena plavby zvýšena, pokud dojde ke zvýšení ceny paliva o méně než 10%. Při zvýšení ceny paliva o 10% bude cena plavby navýšena o 3% (vyjma letů, transferů, přístavních poplatků, servisních poplatků a registračních poplatků). Toto zvýšení bude uplatněno ve stejné míře vůči všem cestujícím a na všechna data odplutí příslušné plavby.

-v případě situace (iii) bude uplatněno zvýšení celkové částky daní a poplatků.

Pokud by mohly nastat podmínky v souladu s italským legislativním nařízením 257/2010, týkající se obchodování s emisemi (Emission Trading Scheme, ETS – uhlíková daň), daň účtovaná zákazníkovi přepravcem za každý charterový let se bude odvíjet od množství leteckého paliva spotřebovaného za každé místo v letadle a cestu [A], násobeného průměrnou tržní hodnotou emisí, zveřejněnou přepravcem za uplynulý měsíc, n-1 [B], násobeno koeficientem 3,15 [C]. Množství spotřebovaného paliva připadajícího na každého zákazníka dle přepravce je následující:

Délka letu; Destinace; Palivo (na osobu)

Do 2 hodin; Evropa, Baleáry, Tunisko; 0,0701

2 až 3 hodiny; Řecko, Turecko; 0,0968

3 až 4 hodiny; Izrael, Portugalsko, Rusko; 0,1380

4 až 5 hodin; Kanárské ostrovy, Egypt, Jordánsko; 0,1555

5 až 7 hodin; Kapverdy, Spojené arabské emiráty; 0,2440

7 až 8 hodin; Keňa, Tanzánie; 0,3914

8 až 9 hodin; Dominikánská republika, Guadeloupe, Jamajka; 0,4392

9 až 10 hodin; Brazílie, Maledivy, Madagaskar; 0,4769

10 až 11 hodin; Kuba; 0,5022

přes 11 hodin; Japonsko, Mexiko; 0,5307

Příklad: let na Guadeloupe, předpokládaná tržní hodnota uhlíkové daně ETS = 6,90 EUR: 0,4392 tun [A] x 6,90 EUR [B] x koeficient 3,15 [C] = 9,55 EUR za zpáteční cestu (přibližně 4,77 EUR za jednu cestu).

4.4 Ceny jsou uvedeny za jednu osobu při obsazenosti kajuty dvěma osobami. Nicméně pokud se zákazník stane pouze jediným cestujícím v kajutě v důsledku odstoupení od smlouvy nebo zrušení ostatními cestujícími v kajutě, pak bude aplikován příplatek za využití kajuty jednou osobou.

5. Změny ze strany pořadatele

5.1 Pokud bude pořadatel nucen před odplutím provést jakékoli podstatné změny v jednom nebo více bodech smlouvy, včetně ceny, bude zákazník v souladu s článkem 4.1 Turistického kodexu neprodleně písemně informován o příslušné změně.

5.2 Zákazník, který odmítne přijmout změnu podle článku 5.1, bude mít právo k odstoupení od smlouvy bez nutnosti platit stornovací poplatky a rovněž bude mít právo na zaopatření uvedená v článku 6.1.

5.3 Pokud zákazník neoznámí pořadateli /příslušné cestovní kanceláři svoje rozhodnutí během 2 pracovních dnů od obdržení informace o změně, bude změna považována za přijatou.

5.4 Pokud není pořadatel po odplutí schopen dodat podstatnou součást služeb stanovených ve smlouvě (z důvodů jiných, než zaviněných samotným zákazníkem), připraví náhradní řešení, které bude slučitelné s technickými a bezpečnostními požadavky okružní plavby, a to bez jakéhokoliv cenového doplatku ze strany zákazníka, nebo bude zákazník jinak odškodněn za rozdíl mezi původně předpokládanými službami a službami skutečně poskytnutými, navíc k poskytnutí náhrady za škody.

5.5 Pokud nebude možné náhradní řešení, anebo pokud bude řešení pořadatele zákazníkem odmítnuto z pádných, opodstatněných a prokázaných důvodů, pořadatel obstará, a to bez doplatků ze strany zákazníka, způsob dopravy rovnocenný původně předpokládanému do místa odplutí, nebo do jiného místa, na kterém se bude možno dohodnout, a uhradí zákazníkovi z toho plynoucí rozdíl mezi službami původně předpokládanými a skutečně poskytnutými až do jejich předčasného návratu.

5.6 V souladu s článkem 40 Turistického kodexu může pořadatel přezkoumat a upravit stanovenou prodejní cenu zájezdu.

5.7 V případě zvýšení ceny nesmí toto zvýšení přesáhnout 10% z původní ceny.

5.8 Pokud zvýšení ceny přesáhne procento uvedené v bodě 5.7, má zákazník právo odstoupit od smlouvy a obdržet odškodnění za jakoukoliv částku již zaplacenou jinou stranou.

5.9 V žádném případě nemůže být cena zvýšena 20 a méně dnů před termínem odplutí.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

6.1 V souladu s článkem 42 Turistického kodexu může zákazník odstoupit od smlouvy, aniž by platil stornovací poplatky, za okolností uvedených v předešlém odstavci 5 nebo pokud bude zájezd zrušen před odplutím z jakéhokoliv důvodu, který nelze připsat na vrub zákazníka. V tomto případě, pokud zákazník odstoupí od smlouvy, bude mít právo na přijetí jiného zájezdu stejné nebo vyšší hodnoty bez příplatků nebo vybrat si zájezd nižší hodnoty s náhradou za cenový rozdíl nebo na peněžní náhradu ceny, kterou již v době odstoupení zaplatil, během sedmi pracovních dnů od odstoupení nebo zrušení.

6.2 V případech uvedených v předchozí části tohoto bodu bude mít zákazník právo na odškodnění za všechny další škody, které utrpěl zrušením smlouvy.

6.3 Článek 6.2 nelze uplatnit, pokud zrušení zájezdu bylo způsobeno nedosažením požadovaného minimálního počtu účastníků a zákazník byl písemně informován alespoň 20 dnů před plánovaným odplutím, nebo je následkem nepředvídatelných a nekontrolovatelných okolností, což neplatí v případě overbooking (lodní společnost přijme na danou plavbu více rezervací než je skutečná kapacita).

6.4 Zákazník, který odstoupí od smlouvy z jiných důvodů, než které jsou uvedeny v předešlé části tohoto bodu, bude muset zaplatit níže uvedené storno poplatky:

Program Basic

25% z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení nejpozději 46 dní před odplutím;

50% z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 45 až 31 dní před odplutím;

75% z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 30 až 16 dní před odplutím;

100% ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 15 dní nebo méně před odplutím nebo v den odplutí.

Programy Comfort a Deluxe

50 Euro na osobu, pokud ohlásí odstoupení nejpozději 46 dní před odplutím;

25% z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 45 až 31 dní před odplutím;

50% z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 30 až 16 dní před odplutím;

75% z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 15 až 6 dní před odplutím;

100% ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 5 dní nebo méně před odplutím nebo v den odplutí.

Plavba kolem světa a její části

15 % z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení nejpozději 91 dní před odplutím,

25 % z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 90 až 60 dní před odplutím,

50 % z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 59 až 15 dní před odplutím,

75 % z ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 14 až 10 dní před odplutím,

100% ceny zájezdu, pokud ohlásí odstoupení 9 dní nebo méně před odplutím nebo v den odplutí.

6.5 V případě zrušení, na které se vztahuje pojistka sjednaná u lodní společnosti Costa, musí být ohlášení pořadatelem provedeno ve stejném čase jako ohlášení pojišťovně. Případné rozdíly mezi částkami, které dluží zákazník dle předešlého odstavce 6.4, a těmi, které budou zaplacený pojišťovnou, budou hrazeny zákazníkem.

6.6 V případě odmítnutí využít leteckou dopravu zakoupenou společně s plavbou budou uplatněna penále a další sankce uvedené ve všeobecných smluvních podmínkách letecké společnosti a/nebo ve smlouvě o letecké přepravě.

7. Náhrady

7.1 Zákazník, který objektivně nemůže čerpat zájezd, může být nahrazen jinou osobou, a to vždy za předpokladu, že:

a) pořadatel je informován písemně do 4 pracovních dnů před stanoveným odjezdem a zároveň mu jsou dodány všechny údaje o náhradní osobě;

b) neexistují žádné zabraňující okolnosti s ohledem na cestovní pas, víza, lékařská potvrzení, hotelové ubytování, přepravní služby a další okolnosti, které by znemožňovaly využití zájezdu náhradní osobou stejným způsobem, jakým měl být tento využit odstupujícím zákazníkem;

c) osoba nahrazující odstupujícího zákazníka zaplatí pořadateli částku uvedenou v níže uvedeném odstavci 7.2 a v případě zájezdu zahrnujícího letenky všechny poplatky za náhradu vyúčtované leteckou společností.

7.2 Zákazník zaplatí poplatek 50 Euro na osobu za administrativní náklady. Také bude společně s náhradní osobou odpovědný za zaplacení dlužné částky z ceny, a také za zaplacení částky uvedené pod písmenem c) předchozího odstavce 7.1.

7.3 Cestovní dokument je přenosný pouze v případě náhrady dle smlouvy a v souladu s předchozími odstavci.

7.4 Na právo náhrady zákazníka dle předchozích odstavců se vztahují výjimky a omezení stanovené v předpisech, zvláště s odkazem na bezpečnostní předpisy vztahující se na jednotlivé služby tvořící část zájezdu.

7.5 Náhrada z jakýchkoli jiných důvodů než z důvodu objektivní nemožnosti zákazníka čerpat zájezd, anebo náhrada, o které byl pořadatel informován po lhůtě uvedené v odstavci 7.1, se bude rovnat odstoupení zákazníka od smlouvy a ze strany náhradní osoby bude nutná nová rezervace s tím, že odstupující zákazník musí zaplatit storno poplatky uvedené v odstavci 6.4, a že náhradní zákazník bude muset zaplatit celou cenu.

8. Neplnění ze strany pořadatele

8.1 Pokud pořadatel před odjezdem z jakéhokoliv důvodu, kromě důvodů připsatelných zákazníkovi samotnému, informuje zákazníka o zrušení zájezdu, který je předmětem smlouvy, potom musí pořadatel v rámci možnosti nabídnout zákazníkovi náhradní zájezd. Zákazník má tímto právo buď na využití náhradního zájezdu, anebo být odškodněn dle ustanovení v následujících odstavcích. Náhradní zájezd nabízený pořadatelem musí mít stejnou hodnotu jako ten zrušený nebo hodnotu vyšší; pokud není pořadatel schopen nabídnout náhradní zájezd stejné nebo vyšší hodnoty, zákazník má právo na náhradu rozdílu ceny.

8.2 Pořadatel, který zájezd zruší podle článku 33, písmeno e) italského zákonodárného nařízení 206/2005, zaplatí zákazníkovi dvojnásobek částky, kterou zákazník pořadateli zaplatil, s výjimkou případů nepředvídatelných a nekontrolovatelných okolností nebo nedostatku minimálního počtu účastníků, a také v případech, kdy zákazník nepřijme náhradní zájezd nabídnutý pořadatelem. V žádném případě nebude vrácená částka větší než dvojnásobek částky, kterou zákazník dluží dle ustanovení v odstavci 6.4 v den vrácení částky. V případě, že bude zájezd zrušen 45 až 59 dnů před odplutím, pořadatel odškodní zákazníka částkou, kterou zákazník zaplatil a pořadatel fakticky obdržel.

8.3. Ve výše zmíněných případech nepředvídatelných a nekontrolovatelných okolností nebo nedostatku minimálního počtu účastníků (pokud pořadatel oznámil tuto skutečnost alespoň 20 dnů před odplutím), a také v případech, kdy zákazník nepřijme náhradní zájezd nabídnutý pořadatelem, získává zákazník právo k navrácení částky, kterou skutečně zaplatil, během 7 pracovních dnů od zrušení.

9. Povinnosti zákazníka

9.1 Zákazník musí vlastnit cestovní pas nebo jiný platný dokument pro všechny země zahrnuté do plánu cesty v závislosti na jeho státním občanství, a také turistická víza, povolení k pobytu a lékařská osvědčení, která by mohla být eventuálně vyžadována. Pokud není stanoveno jinak, informace, které jsou s tímto ohledem uvedeny v katalogu, se vztahují na zákazníky se státním občanstvím země, ve které je katalog vydáván.

9.2 Zákazník se také musí chovat tak, aby neohrožoval bezpečnost nebo nerušil klid a požitek z okružní plavby ostatních zákazníků, musí dodržovat všeobecná pravidla opatrnosti a pozornosti, dodržovat všechny instrukce vydané pořadatelem, a také dodržovat administrativní a zákonná opatření a ustanovení týkající se cesty.

9.3 Zákazník nesmí bez písemného souhlasu pořadatele na palubu lodi brát obchodní zboží, živá zvířata, zbraně, střelivo, výbušniny, nebo hořlavé, toxické nebo nebezpečné látky. Zákazník rovněž nesmí přinést na palubu lodě a/nebo využívat následující druhy předmětů: žehličky, topná tělesa, ohříváče vody, elektrické ohříváče, vysoušeče vlasů, vařiče, atd.

9.4 Zákazník bude odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou pořadateli z důvodu neplnění výše uvedených závazků. Zákazník bude zejména odpovědný za škody způsobené lodi nebo jejímu nábytku a vybavení, za škody způsobené ostatním zákazníkům a třetím stranám, a také za všechny postihy, pokuty a náklady vyúčtované pořadateli v důsledku chování zákazníka přístavem, celním úřadem, zdravotním zařízením nebo jinou organizací jakékoli země, která je zahrnutá v okružní plavbě.

9.5 Zákazník poskytne pořadateli všechny dokumenty, informace a další materiály, které vlastní, a které by mohly být nezbytné k jednání v jeho zastoupení, s ohledem na třetí strany odpovědné za jakékoli škody utrpěné klientem. Klient bude zodpovědný pořadateli v případě jakéhokoli porušení tohoto práva jednat v jeho zastoupení.

9.6 Zákazník musí dodat pořadateli všechny informace potřebné k tomu, aby pořadatel mohl naplnit závazky týkající se bezpečnosti, a především závazky uvedené v nařízení č. 98/41/EC a v ministerském výnosu z 13. 10. 1999. Shromažďování informací (včetně fotografií) a jejich zpracování bude uskutečněno v souladu s pravidly nařízení EC 95/46/CE a zákonodárného nařízení č. 196 z 30. 6. 2003.

9.7 Zákazník je povinen zúčastnit se cvičného poplachu a všech instrukcí pro zákazníky, které pořadatel organizuje na palubě lodi. V případě, že klient nesplní tyto požadavky, může kapitán v souladu s článkem 186 Italského plavebního kodexu a ustanovením níže uvedeného odstavce 10.2 přijmout jakákoliv opatření, která bude považovat za nezbytná, včetně vylodění zákazníka.

10. Pravomoci kapitána

10.1 Kapitán lodi má plná práva postupovat bez pilota, odtahovat ostatní lodě a pomáhat jim za jakýchkoliv okolností, odklonit se od normální trasy, vplout do jakéhokoli přístavu (bez ohledu na to, zda je v itineráři plavby) a přepravit zákazníka a jeho zavazadla na jinou loď v průběhu cesty.

10.2 Zákazník podléhá disciplinární pravomoci kapitána lodi s ohledem na bezpečnost lodi a bezpečnost plavby. To znamená, že zákazník musí vyhovět všem pokynům a příkazům, které obdrží v tomto smyslu na lodi, včetně těch, které se týkají pokynů a cvičného poplachu dle odstavce 9.7.

Pokud není podle kapitánova názoru zákazník schopen z jakéhokoli důvodu pokračovat v cestě, nebo ohrožuje zdraví a bezpečnost lodi, její posádky nebo dalších zákazníků, anebo pokud chování zákazníka ohrožuje požitek z okružní plavby ostatních zákazníků, má kapitán výhradní pravomoc, v závislosti na jednotlivých případech,

a) zabránit zákazníkovi nastoupit na loď, b) vylodit zákazníka v kterémkoliv přístavu během cesty, c) zabránit zákazníkovi vystoupit na pevninu během cesty, d) odmítnout zákazníkovi přístup do určitých částí lodi nebo zakázat zákazníkovi účastnit se určitých činností na lodi. Podobná opatření mohou být automaticky uskutečněna v mezích pravomocí stanovených zákonem nebo smlouvou leteckými přepravci nebo jinými poskytovateli služeb, a pořadatel nebude s ohledem na takovéto případy nijak odpovědný.

10.3 Pořadatel a kapitán lodi mají výhradní právo vykonat jakékoli nařízení, které vydá vláda nebo orgán jakéhokoli státu, nebo které budou vydány subjekty, které jednají nebo deklarují, že jednají jménem a se svolením vlády nebo orgánu státu, nebo které budou vydány jakýmkoli jinými subjekty, které na základě pojištění lodi proti riziku války mají právo takováto nařízení nebo instrukce vydávat. Žádná opatření nebo vynechání provedená pořadatelem nebo kapitánem lodi při výkonu těchto nařízení nebo instrukcí, nebo v důsledku takovýchto nařízení nebo instrukcí, nebudou považována za neplnění smlouvy. Vylodění zákazníků a zavazadel v souladu s takovými nařízeními nebo instrukcemi zbavuje pořadatele jakékoli odpovědnosti za pokračování v cestě nebo za dopravu zákazníků zpět do jejich země.

11. Záruky a zadržení

Pořadatel má právo zadržet zavazadla nebo další majetek zákazníků a použít jej jako zástavu za zaplacení jakýchkoli dlužných částek ze strany zákazníka za zboží a služby pořízené na lodi.

12. Ubytování na lodi nebo v hotelech

12.1 Pořadatel má právo přidělit zákazníkovi jinou kajutu, než která mu byla původně přidělena za předpokladu, že bude stejné kategorie.

12.2 Pokud je ubytování v hotelu zahrnuto v zájezdu a pokud neexistuje oficiální klasifikace hotelu, bude přiděleno hotelové ubytování přiměřeně stejné hodnoty podle klasifikačního systému používaného v Itálii.

13. Odpovědnost pořadatele

13.1 Pořadatel odpovídá za jakoukoli škodu způsobenou zákazníkovi úplným nebo částečným neplněním služeb smluvně ujednaných, ať již jsou tyto služby poskytovány pořadatelem nebo třetí stranou poskytující služby. Pořadatel nebude považován za zodpovědného, jestliže je škoda způsobena jednáním zákazníka (včetně jakéhokoli podněcování vycházejícího od zákazníka během poskytování turistických služeb), nebo třetí stranou, která nebyla zapojena do poskytování služeb dle podmínek této smlouvy, nepředvídatelnými nebo nekontrolovatelnými okolnostmi nebo jakýmkoli dalšími okolnostmi, které pořadatel nemohl předvídat nebo nebyl schopen vyřešit při řádném profesionálním jednání.

13.2 Všechna zproštění, omezení odpovědnosti, oprávnění a námitky, které mohou být uplatněny pořadatelem dle této smlouvy, jsou také rozšířeny na všechny subjekty, které jsou (nebo za ně mohou být považovány) zaměstnanci pořadatele nebo jeho asistenti, zástupci, subdodavatelé nebo poradci pořadatele jakéhokoli typu nebo z jakéhokoli důvodu, a také pojišťovny pořadatele.

13.3 Pořadatel není odpovědný vůči zákazníkovi za neplnění ze strany cestovní kanceláře/agentury nebo dalších zprostředkovatelů zahrnutých v ustanoveních smlouvy.

13.4 Pokud pořadatel zaplatil zákazníkovi odškodné, pak pořadatel přebírá práva zákazníka a oprávnění přijmout opatření vůči odpovědným třetím stranám.

14. Omezení odškodnění

14.1 V žádném případě nesmí být odškodnění dlužné pořadatelem větší než kompenzace náhrad škod a jejich omezení předepsané Evropskými předpisy č. 329/2009 a italskou a mezinárodní legislativou, které se vztahují na výkony spojené s neplněním, kterým byla škoda způsobena.

14.2 Pokud je pořadatel také stavitelem a/nebo majitelem a/nebo provozovatelem a/nebo nájemcem lodě použité pro plavbu, předpisy týkající se omezení odškodnění nebo případně příslušných Evropských předpisů č. 392/2009 a následných dodatků zůstávají v platnosti.

15. Výlety

15.1 Výlety podléhají všeobecným smluvním podmínkám místních provozovatelů, kteří poskytují příslušné služby, a příslušným národním zákonům a usnesením.

15.2 Ceny a trasy výletů publikovaných v katalogu mají čistě oznamovací charakter a mohou podléhat změnám. Časové řady a trasy výletů mohou podléhat změnám jak v souvislosti s vnějšími okolnostmi (jako např. počasí, stávky, zpoždění dopravy, atd.), tak změnám v souvislosti s provozními potřebami poskytovatelů služeb.

15.3 V případě zrušení výletu z technických důvodů, nebo z důvodů nepředvídatelných a nekontrolovatelných okolností nebo nedostatku minimálního počtu účastníků, lodní společnost Costa Crociere zákazníky odškodní v hodnotě, která je poskytnuta místním provozovatelem.

15.4 Pokud není stanoveno jinak, na výletech jsou používána vozidla, která nejsou specificky uzpůsobena postiženým osobám. Nicméně na základě požadavku zákazníka může Costa nabídnout výlet vhodný pro postižené osoby. Výlety pro zákazníky s lehkým postižením (chodící s obtížemi) jsou řádně označeny. Každopádně je doporučeno, aby si zákazník před zakoupením výletu zjistil informace o dostupnosti výletu na webových stránkách, v katalogu nebo ve své rezervaci.

15.5 Pro určité typy výletů mohou být aplikovány speciální podmínky, požadavky nebo nařízení, v závislosti na podmínkách, které se vztahují na specifické okolnosti (např. použití dopravního prostředku řízeného samotným zákazníkem).

16. Letecká přeprava

16.1 Smlouva o letecké přepravě mezi zákazníkem a příslušnou leteckou společností vzniká vystavením letenky nebo jiného cestovního dokumentu na jméno zákazníka a je zákazníkem přijata.

16.2 Pokud se týká jakékoliv letecké přepravy, Costa Crociere na sebe nebere úlohu nebo způsobilost jakožto dopravce, neboť tuto úlohu na sebe přebírá výhradně příslušná letecká společnost (a/nebo zástupci pověřeni jednat jejím jménem) společně se všemi příslušnými riziky a odpovědnostmi, které tudíž nemohou být žádným způsobem připisovány společnosti Costa Crociere, ani přímo ani zprostředkovaně. Práva zákazníků vycházející ze smlouvy o letecké přepravě a příslušných předpisů (Montrealská úmluva z 28. května 1999, nařízení EC č. 889/2002 a platné národní předpisy), včetně práva na náhradu škod v případě úmrtí nebo osobního poranění, jsou z tohoto důvodu omezena na vztah mezi zákazníkem a leteckou společností. Letecká společnost je výhradně odpovědná za závazky podle nařízení EC č. 785/2004.

16.3 Pokud není právoplatná letenka připojena k dokumentům dodaným zákazníkovi společností Costa Crociere, musí si ji zákazník vyžádat přímo u letecké společnosti. Letecká společnost zaručuje existenci příslušné letenky, její zadržení pouze z logistických důvodů, její soulad s příslušnými předpisy a její okamžitou a bezpodmínečnou dostupnost zákazníkovi, na vlastní náklady a vlastní odpovědnost, pod podmínkou, že letecká společnost vystavila stejné záruky také společnosti Costa Crociere.

16.4 Povinnosti požadované nařízením EC č. 261/2004 platí výhradně pro operující leteckou společnost, jak je uvedeno v příslušném nařízení, a v tomto ohledu společnost Costa Crociere jakožto pořadatel a ani z jakéhokoli jiného důvodu na sebe nepřebírá žádnou odpovědnost. Jakékoli stížnosti, které by zákazník mohl mít podle nařízení EC č.261/2004, musí být tedy adresovány operující letecké společnosti. Při uplatnění svých práv vyplývajících z nařízení EC č.261/2004 vůči operující letecké společnosti musí zákazník věnovat potřebnou péči, aby zajistil využití svého zájezdu jako celku a aby předešel ohrožení práv a činnosti pořadatele na základě této smlouvy a předpisů, které se k ní vztahují.

16.5 Společnost Costa Crociere zahrne memorandum o letu do dokumentu dodaného zákazníkovi pouze proto, aby připomenul zákazníkovi informace o letu. Zahrnutí memoranda o letu a/nebo varování nebo jiné informace ohledně letecké přepravy a příslušných právních a smluvních ujednání do dokumentů dodaných zákazníkovi je tudíž pouze z informačních důvodů. Název letecké společnosti, číslo letu, časy odletu a umístění bude oznámeno nejpozději 3 měsíce před odletem. Pokud je rezervace učiněna v době kratší než 3 měsíce před odletem, bude tato informace oznámena během 3 pracovních dnů od data potvrzení rezervace.

16.6 Použití tištěných dokumentů, obchodních značek, loga či jiných prvků odkazujících se na společnost Costa Crociere v dokumentaci dle odstavce 16.5 je pouze z důvodu tiskových náležitostí a nelze je považovat za modifikaci a/nebo popření, ani v tichém nebo částečném smyslu, ostatních podmínek tohoto odstavce.

16.7 V případě odstoupení a/nebo nevyužití letecké společnosti ze strany zákazníka platí všeobecné podmínky letecké společnosti a/nebo podmínky smlouvy o letecké přepravě.

17. Lodní lékař

17.1 Podstoupení péče a využití služeb lodního lékaře je dobrovolné a zákazník musí zaplatit příslušné poplatky.

17.2 Rozhodnutí lodního lékaře vztahující se na způsobilost zákazníka se nalodit a/nebo pokračovat v okružní plavbě jsou závazná a bezesporná.

18. Úschova cenností

Na palubě lodi je zákazníkům k dispozici trezor. Pořadatel nemá žádnou odpovědnost za hotovost, dokumenty, cenné papíry, klenoty a jiné hodnotné předměty, které nejsou uschovány v trezoru.

19. Závaznost asistence

Pořadatelovy závazky pomáhat zákazníkům jsou omezeny na pečlivé provádění činností ustanovených ve smlouvě, a na závazky stanovené zákonem.

20. Stížnosti a reklamace

V souladu s článkem 49 Turistického kodexu musí zákazník jakékoliv případné stížnosti ohledně organizace nebo průběhu okružní plavby dodat písemně nejpozději do 2 měsíců po skončení plavby.

21. Pojistné krytí nákladů za lékařskou pomoc a zavazadla

21.1 V okamžiku přijetí zájezdu může zákazník využít pojištění, které mu bude předloženo spolu s cestovní smlouvou, a zaplatit pojistné v plné výši.

21.2 Pojistná smlouva je stanovena přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou, a všechny závazky a povinnosti vztahující se k pojistce jsou tedy výhradně na straně zákazníka.

Ochrana osobních údajů

Prohlášení o ochraně osobních údajů

Costa Crociere S.p.A. (dále jen „Costa Crociere“), jako správce osobních údajů v souladu s článkem č. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 na ochranu osobních údajů (dále jen „GDPR“), poskytuje následující informace o zpracování osobních údajů, které nám poskytnete:

- a) pro nákup balíčku cestovních služeb;
- b) v souvislosti s okružní plavbou (např. její koupí);
- c) v souvislosti s vaší registrací na webových stránkách Costa Crociere a/nebo při vyplňování formulářů na webových stránkách Costa Crociere.

Účely a právní důvody zpracování

Navíc osobní údaje, které nám poskytnete, mohou obsahovat citlivé osobní údaje, tak jak jsou definovány GDPR. Tyto citlivé osobní údaje mohou být zpracovávány pro účely popsané dále jen s vaším souhlasem.

- a) **Pro účel plnění smlouvy.** Vaše osobní údaje budou zpracovávány za účelem plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o nákupu cestovního balíčku tak, aby Costa Crociere mohla poskytnout své služby optimálním způsobem, zvláště pro:
 - i) informování, zajištění a naplnění smluvního vztahu mezi vámi a Costa Crociere;

ii) odpovídání na vaše požadavky;
iii) oznámení informací, které se týkají cestovního balíčku (např. změny smluvních podmínek apod.);
iv) vytváření aktivit, které slouží k tomu, abyste si svou plavbu ještě více užili a ke garantování vysoké úrovně zábavy na lodích (např. oslavy, fotografování, filmování, hry apod.). Navíc, co se týče fotografování a filmování našimi fotografy na palubě našich lodí, kteří s námi dělají práci pro to, aby vaše plavba byla nezapomenutelnou zkušeností, vezměte prosím na vědomí, že pokud se nechcete účastnit fotografování nebo filmování, nebo si nepřejete, aby vaše fotografie byly vystaveny ve vitríně Photoshopu, můžete to oznámit ve Photoshopu, kde o tom provedou záznam. Odstranění vaší fotografie je možné provést až poté, co o to požádáte.

b) **Právní, zdravotní a bezpečnostní důvody.** Vaše osobní údaje budou zpracovávány také z následujících důvodů:

- i) právní, regulační, tuzemské a v souladu s EU a vyplývající z příkazů vydaných úřady v rámci jejich pravomocí;
- ii) stanovení, uplatnění a/nebo obhajoby právního nároku Costa Crociere u soudu;
- iii) zajištění nutné lékařské pomoci během plavby;
- iv) splnění požadavků asociací CLIA a USPHS.

c) **Obchodní a statistické účely.** Vaše osobní údaje budou také zpracovávány pro účely související s obchodní činností Costa Crociere a zpracování statistických údajů v anonymní formě a výzkum trhu.

d) **Další účely.** Dále, pokud nám poskytnete svůj souhlas, vaše osobní údaje budou zpracovány pro následující účely:

i) Marketingové účely, zahrnující:

a. propagační aktivity společnosti Costa Crociere, společností v Carnival Corporation & PLC Group (dále jen "Group"), také v zahraničí a/nebo obchodních partnerů, pomocí jak automatizovaných metod (např. e-mail, sms, aplikace pro rychlé zasílání zpráv atd.), tak i neautomatizovaných metod (např. poštovní zásilka, telefon s operátorem atd.). Konkrétně Costa Crociere může používat vaše e-mailovou adresu poskytovanou v okamžiku zakoupení cestovního balíčku pro zasílání informačních a obchodních sdělení souvisejících se službami a produkty, které jsou podobné těm, které nabízí Costa Crociere a Group a/nebo obchodní partneři, a to i bez vašeho souhlasu, za předpokladu, že jste proti uvedenému použití nevyjádřili svůj nesouhlas. Společnosti skupiny Carnival Group jsou: Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA a Costa), Holland America Line N.V., generální partner Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line a Seabourn) Princess Cruise Lines, Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia a Cunard), SeaVacations Limited (CCL ve Spojeném království).

Obchodní partneři spadají do následujících produktových a tržních kategorií:

- a) aktivity související s cestovním ruchem;
- b) letecké/přepravní společnosti;
- c) cestovní kanceláře a agentury;
- d) pojišťovací společnosti.

b. profilovací aktivity, tj. analýza vašich cestovních preferencí a výzkum trhu za účelem zlepšení nabídky služeb a prodeje od Costa Crociere tak, aby byly více v souladu s vašimi zájmy. Uvedené aktivity může být také realizovány předložením dotazníku spokojenosti zákazníků a/nebo použitím profilovacích cookies při prohlížení webových stránek Costa.

ii) Účely poskytování doplňkových služeb, zahrnující registraci na webových stránkách (např. MyCosta) a digitálních platformách, které vám umožňují přístup a využívání služeb poskytovaných na portálu a vyhrazených jen registrovaným uživatelům a pro zajištění dovolené na míru (např. pro nákup wellness balíčků, nápojových balíčků, fotografií, značkových Costa dárků a oslav, apod.).

Zpracování pro marketingové účely (tj. pro propagační i profilovací činnosti) může být provedeno jen s vaším souhlasem.

Povaha poskytnutí osobních údajů a následky vzniklé v případě odmítnutí.

Poskytnutí vašich osobních údajů je dobrovolné, nicméně bez těchto požadovaných osobních údajů pro účely zmíněné v bodech a) a b) nemohou být požadované služby zcela nebo částečně poskytnuty a vy nebudete moci využít výhod výše zmíněných příležitostí.

Poskytnutí těchto nepovinných osobních údajů umožní Costa Crociere zlepšit nabízené služby a lépe je přizpůsobit osobním zájmům svých zákazníků.

Poskytnutí citlivých osobních údajů je také dobrovolné, ale bez poskytnutého souhlasu nebude moci Costa Crociere vyhovět smluvním závazkům a garantovat zajištění jakékoliv nutné lékařské pomoci.

Kategorie příjemců osobních údajů

Vaše osobní údaje nebudou šířeny. Vaše osobní údaje budou k dispozici jenom pro účely uvedené výše následujícím kategoriím osob a subjektů:

- zaměstnanci společnosti Costa Crociere, kteří jsou pověřeni zpracováním osobních údajů a/nebo jednající jako správce osobních údajů;
- společnosti patřící do Costa Crociere Corporate Group, také se sídlem v zahraničí;
- dodavatelům a/nebo agentům/provozovatelům, kteří buď na lodích, nebo na pevnině poskytují služby potřebné během plavby (např. přístavní agenti, poskytovatelé zábavy, apod.);
- osobám, společnostem nebo agenturám, které zajišťují marketingové, analytické nebo poradenské služby pro Costa Crociere;
- osobám a subjektům, které mají oprávněný přístup k vašim osobním údajům, a to jak ze zákona a vyplývajících předpisů, tak prostřednictvím příkazů vydaných orgány zmocněnými zákonem, včetně přístavních úřadů v místě kotvení.

Seznam osob a subjektů, které mají přístup k vašim osobním údajům je ve společnosti k dispozici na adrese: privacy@costa.it nebo Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Genoa, Itálie, to the attention Data Protection Officer (k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů).

Poskytnutí osobních údajů mimo Evropskou unii

Vaše osobní údaje mohou být poskytnuty do zahraničí třetím stranám nebo společnostem mimo Evropskou unii pro účely uvedené výše. Jestliže jsou osobní údaje předány do států mimo Evropskou unii, tyto státy musí garantovat odpovídající úroveň zabezpečení, vycházející z konkrétního rozhodnutí Evropské komise, nebo alternativně musí příjemce podléhat smluvnímu závazku chránit osobní údaje takovým způsobem, který odpovídá GDPR.

Uchovávání osobních údajů

Osobní údaje mohou být uchovávány jen po tak dlouhou dobu, která nepřekračuje nezbytně nutnou dobu pro účely, pro které byly osobní údaje sebrány a následně zpracovány. Osobní údaje budou uchovávány po celou dobu trvání smlouvy, jíž jste účastníkem a následně po dobu:

- i. po dobu stanovenou podle platných právních předpisů;
- ii. po dobu stanovenou podle právních předpisů, včetně sekundárních právních předpisů, které vyžadují uchovávání osobních údajů (např. daňové přiznání);
- iii. po dobu nezbytnou k ochraně práv správce osobních údajů pro případ sporů týkajících se plnění;

Fotografie/zobrazení a zvukové/video záznamy shromážděné během akcí na palubě lodí budou uchovány jen po dobu trvání plavby a následně budou vymazány.

Osobní údaje shromážděné pro profilování budou uchovávány po dobu max. 10 let, poté budou automaticky vymazány a natrvalo uchovány jen jako anonymní.

Správce osobních údajů a zpracovatelé osobních údajů

Správce osobních údajů je: Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Genoa, Itálie.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Pověřenec pro ochranu osobních údajů může být kontaktován na adrese: privacy@costa.it nebo Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Genoa, Itálie.

Práva subjektu údajů

Kdykoli v souladu s články č. 15 až 22 GDPR máte právo, také ve vztahu k profilování, na:

- a) přístup k vašim osobním údajům;
- b) požadavek, aby vaše osobní údaje byly opraveny;
- c) kdykoli odvolat souhlas s používáním a zveřejněním vašich osobních údajů;
- d) požadavek, aby vaše osobní údaje byly vymazány;
- e) získání vašich osobních údajů ve strukturovaném, běžně používaném strojově čitelném formátu, jakož i právo předat tyto údaje jinému správci;
- f) nesouhlas se zpracováním vašich osobních údajů pro marketingové nebo profilovací účely;
- g) zajištění omezení zpracování osobních údajů;
- h) podání stížnosti příslušnému úřadu;
- i) obdržení zprávy, pokud by došlo k porušení pravidel pro ochranu osobních údajů;
- j) požadavek informace týkající se:

- i) účelů zpracování;
- ii) kategorií osobních údajů;
- iii) příjemců osobních údajů nebo jejich kategorií, kteří mají k osobním údajům přístup, a to zvláště, pokud jsou osobní údaje poskytovány příjemcům ve třetích zemích nebo mezinárodním organizacím a existence odpovídajících záruk;
- iv) doby, po kterou jsou osobní údaje uchovávány;
- v) pokud osobní údaje nebyly přijaty od subjektu, tak veškeré informace týkající se jejich původu;

Můžete kdykoliv odmítnout zasílání oznámení, související s marketingovými a profilovými činnostmi, kliknutím na odkaz „unsubscribe“ (odhlásit) ve spodní části přijatého emailu nebo odpovídajícím požadavkem, zaslaným na adresu zmíněnou dále.

Svá práva můžete uplatnit a/nebo získat další informace o zpracování osobních údajů zasláním zprávy emailem na privacy@costa.it nebo poštou na adresu Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Genoa, Itálie, to the attention Data Protection Officer (k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů).

Platnost od 25. 5. 2018