

INFORMATII GENERALE DESPRE CROAZIERA

Ce include croaziera

Tarifele includ:

- Cazarea in cabina aleasa, echipata cu tot confortul: dus privat si wc, aer conditionat, telefon, seif, uscator de par, muzica si TV
- Pensiune completa cu mai multe mese in timpul zilei: ceai si cafea pe punte pentru cei matinali, mic dejun (incl. in cabina), pranz, ceai dupa-amiaza, pizza si snack-uri, cina si bufet la miezul noptii. Mesele la bordul navei incep cu cina din ziua imbarcarii si se termina cu micul dejun din ziua debarcarii.
- Receptie organizata de catre Capitan si serate cu meniuri speciale
- Folosinta echipamentului vasului cum ar fi piscinele, sezlongurile de pe punte, centrul de fitness, jacuzzi, clubul de noapte, sauna, baia cu aburi, prosoapele de plaja, biblioteca
- Participare la toate activitatile zilnice: jocuri, cautari de comori, quizz-uri, turnee, karaoke, cursuri de dans, petreceri tematice
- Muzica live, show-uri, cabaret in teatrul de la bord, petrecerile din programul croazierei.
- Cursuri de sport (aerobic, stretching, bodydancing, step, etc) si asistenta din partea instructorilor de la sala de fitness
- Servicii de concierge pentru bagaje in toate porturile de imbarcare si debarcare

Preturile nu includ:

- Bauturile alcoolice si racoritoare (la cererea turistilor pot fi asigurate, contra cost, mai multe tipuri pachete de bauturi , o gama variata de vinuri)
- Taxa portuara si asigurarea navala (asigurarea bagajelor si cea medicala)
- Excursii la tarm
- Jocurile video, jocurile de la Casino, utilizarea internetului
- Taxa pentru service (Service charge)
- Servicii personale (tratamente de infrumusetare, cumparaturi de la magazin, serviciu de curatare haine, convorbiri telefonice, consultatii centrul medical, meniuri speciale)
- "Extra-uri" personale
- Transportul din tara catre locul de imbarcare si retur
- Tranferurile (exista posibilitati de transfer de la aeroport la portul de imbarcare contra cost)

Service charge

Pentru toate serviciile de croaziera se va factura automat "service charge" pentru fiecare zi a sejurului in contul pasagerului. Taxa este platibila in ultima zi a croazierei si difera in functie de numarul de zile al sejurului.

Tariful este **de 6.50 Euro/zi per adult**, pentru oricare dintre croaziere cu pana la 8 nopti, **sau 5 Euro/ zi per adult** pentru croazierele cu un numar mai mare de nopti cu exceptia:

- **10 USD/zi** per adult pentru 7 nopti croaziere in Caraibe pentru Costa Fortuna si Costa Atlantica.
 - **8 USD/zi** per adult, pentru croaziere in Sudul Americii navigand cu Costa Magica, Costa Mediterranea si Costa Romantica.
 - **6 USD/zi** per adult, pentru croaziere cu un numar mai mic de 6 nopti pe Costa Classica si Costa Allegra.
- Bacsiurile nu se percep pentru copii cu varsta de pana la 14 ani, pentru tineri de la 14 - 17 se achita 50% din tarifele exprimate in oricare dintre cazuri..

Femeile insarcinate

Nu este permisa calatoria femeilor, care la data de imbarcare au 24 de saptamani de sarcina sau care au nascut imediat inaintea plecarii.

A se retine că navele detin facilități medicale limitate, pentru tratarea femeilor insarcinate si a copiilor nou-nascuti.

Copiii si tinerii

Copiii sub 18 ani – neinsotiti la bordul navei de catre un adult, nu pot calatori cu navele companiei.

Copiii care vor fi insotiti in croaziera de un adult (parinte, tutore etc) trebuie sa aiba acordul celui de-al doilea parinte (sau acordul ambilor parinti), legalizat la notar.

Nu le este permisa calatoria la bordul navelor Costa, bebelusilor cu varsta sub 6 luni la momentul plecarii.

Pentru croazierele mai lungi de 15 zile in Africa, Asia/East , Indian Ocean si transoceanice, bebelusii trebuie sa aiba varsta minima de 12 luni implinite la momentul plecarii in croaziera

Tinerii , care la momentul plecării , au 18 ani impliniti pot consuma bauturi alcoolice pe navele care desfasoara croaziere in Marea Mediterana. Pentru SUA , trebuie sa aiba minim 21 ani impliniti.

Turistii cu dizabilitati

Navele Costa detin pentru persoanele cu dizabilitati, in special locomotorii, un numar de cabine concepute special pentru a satisface necesitatile acestora.

Important este ca la momentul rezervarii, turistii cu dizabilitati sa informeze agentia. Pentru persoanele cu handicap este recomandata calatoria impreuna cu un insotitor. Turistii care se deplaseaza cu ajutorul unui scaun cu rotile sunt obligati sa calatoreasca impreuna cu un insotitor de bord. Acestia trebuie sa dispuna de propriul scaun cu rotile rabatabil, care sa corespunda dimensiunilor standard (acestea ii vor fi transmise de catre agentia de turism). Mentionam ca debarcarea pentru excursiile la tarm nu va fi posibila in toate porturile pentru persoanele cu handicap locomotoriu (atunci cand nava acostea in larg si transferul la tarm se face cu ajutorul barcilor).

Costa Crociere si Flumen Viaggi International nu sunt raspunzatori pentru programe alternative la bordul navei sau la tarm pentru persoanele cu dizabilitati si nu vor fi raspunzatori pentru orice impediment sau dificultate intampinata de aceste persoane in folosirea serviciilor de la bordul navei si a serviciilor incluse in pachetul turistic.

Costa Crociere isi rezerva dreptul de a refuza accesul la bord al persoanelor a caror stare fizica sau mentala le face imposibila prezenta pe nava sau prezinta un pericol pentru ei insisi sau ceilalti pasageri, sau care necesita facilitati de tratament care nu pot fi puse la dispozitie la bordul navei.

Pasapoarte si vize

Pasapoartele trebuie sa aiba o valabilitate de minim 6 luni de zile de la data de intoarcere din croaziera. Nu se calatoreste cu cartea de identitate. In lipsa pasaportului si a documentelor de calatorie, turistii nu se vor putea imbarca la bordul navei. Vizele, daca sunt necesare, vor fi suportate financiar de turisti.

Agentia nu este raspunzatoare in cazul in care turistilor li se refuza acordarea vizei din partea ambasadei sau nu li se permite intrarea in tara de destinatie, de catre politia de frontiera, din motive care depind de turist.

Imbarcare si bagaje

Un tichet de imbarcare va fi trimis impreuna cu biletul, cu circa 10 zile inainte de data plecării, pentru a fi completat de catre turisti.

Documentele de calatorie si validitatea pasaportului vor fi verificate inainte de a urca la bordul navei.

Îmbarcarea incepe la ora prezentata pe bilet (cu circa 4 ore inainte de ora plecării in croaziera) si toti pasagerii trebuie sa se afle la bordul navei cu cel putin o ora inainte de ridicarea ancorei.

La sosirea in port, toti pasagerii sunt rugati sa aiba toate bagajele etichetate, continand urmatoarele specificatii: numele pasagerului, numele navei, portul de plecare si numarul cabinei. Acestea vor fi depuse la biroul de bagaje, de unde vor fi preluate de catre serviciul de concierge si transportate in cabinele turistilor.

Se admite cate un „**bagaj de cala**” de maxim 20 kg si un „**bagaj de mana**” de persoana care sa nu depaseasca dimensiunile si greutatea, impuse de regulile companiei aeriene.

Medicamentele și ochelarii, obiectele de valoare, echipamentele fotografice și obiectele fragile se recomanda a fi transportate în **bagajul de mână**.

Următoarele elemente sunt strict interzise la bordul navelor: arme și muniții, explozivi, focuri de artificii și rachete semnalizatoare, gaz comprimat sau lichefiat (inflamabil, non-inflamabil, agenți frigorifici, gaze iritante și toxice) cum ar fi gazul de camping, lansatoare de rachete, pistoale starter, substante toxice si infectioase, substante corozive, radioactive și orice obiecte care pot fi folosite drept arme.

De asemenea sunt interzise la bordul navei si in cabine alimentele și băuturile aflate atat în bagajele de mână cat si in cele de cala (de cabina).Singurele excepții sunt cosmeticele (de exemplu: sampon, spuma de baie, creme, etc); medicamente in forma lichida, produse sau alimente speciale pentru bebelusi, produse sau alimente pentru diete speciale certificate medical.

Interdictia se impune inclusiv alimentelor si bauturilor cumparate din porturile de esca.

Orice articol alimentar sau bautura de productie locala, achizitionat din porturile de esca va trebui predat la receptia navei, urmand ca acesta sa fie recuperat in momentul debarcării.

Prioritate la imbarcare, o au clientii care detin cardurile de fidelitate Costa Club (Coral, Pearl, si Top Pearl), cei care vor fi cazati in suite-uri, familiile cu copii sub 3 ani, femeile gravide si turistii cu dizabilitati.

Personalul de la biroul de Servicii cu Clientii va sta la dispozitie 24/24 de ore.

Tinuta la bordul navei

Prin experienta sa de peste 60 de ani, Costa Crociere a dovedit ca un stil vestimentar nepretentios si comod sporeste confortul si libertatea de miscare a calatorilor la bordul navei. In general se recomanda o tinuta casual si sport. Pentru excursiile la tarm imbracamintea confortabila si pantofii comozi sunt o

necesitate. Se recomanda si un pulover sau o jacheta pentru zilele mai racoroase. Seara, la restaurant domnii trebuie sa poarte pantaloni lungi. Nu este permis accesul cu pantaloni scurți sau tricouri fara maneci

Pentru serile de Gala este necesara o tinuta mai speciala - pentru doamne o rochie de seara, pentru domni costum. Nu este obligatoriu smoking-ul sau fracul, foarte putini pasageri adopta o astfel de tinuta in croazierele pe Mediterana. Codul potrivit pentru imbracaminte in functie de eveniment este publicat zilnic in "Today Program".

Pentru sala de gimnastica, din motive de igiena, este esential ca turistii sa aiba o pereche de incaltaminte, care va fi folosita exclusiv in sala de sport, precum și echipament potrivit . Accesul in sala se face doar pe baza unui echipament sportiv adecvat.

Pentru siguranta, se recomanda, pe puntile exterioare ale navei pantofi cu talpa joasa (cu toc mic). In cazul in care puntea exterioara este umeda, se recomanda o atentie sporita la mers.

Facilitati pentru copii

Costa Crociere organizeaza un program distractiv la bordul navelor pentru trei grupe de varsta a copiilor pe intreaga durata a sezonului in Caraibe si pentru Mediterana in High Season. Dimensiunile programelor depind de numarul de copii de pe fiecare imbarcare: Mini Club-3-6 ani, Junior Club 7-12 ani, Teens Club 13-17 ani.

Rezervarile pentru mese si locuri

Va rugam sa precizati in momentul rezervarii preferintele dvs.pentru locurile la masa.Va rugam sa notati oricum ca nu putem garanta pentru solicitarile dvs. Confirmarea rezervarilor pentru locurile la masa va va fi data in momentul imbarcarii. Va rugam deasemenea sa retineti ca restaurantele principale sunt doar pentru nefumatori.

Pasagerii care necesita o dieta speciala trebuie sa ne avertizeze in momentul rezervarii pentru a ne putea asigura ca dieta respectiva poate fi oferita.Toate navele Costa ofera meniuri internationale cu specific Italian.

Pe mare exista cate doua servicii pentru pranz si cina:

Primul servici	Pranz	12.00*
	Cina	19.00*
Al doilea servici	Pranz	13.30*
	Cina	21.00*

Pot surveni schimbari. Consultati programul zilnic la bord. Servirea pranzului se poate desfasura si cu locuri la alegere.

Orarul poate varia in functie de itinerariul navei.

In cadrul pachetului va sunt oferite intotdeauna trei mese si mai multe gustari pe zi. Daca doriti sa serviti un mic dejun continental in cabina dvs, va rugam sa completati formularul din cabina si sa-l agatati pe partea din afara a usii.

Room service

Se pot solicita snack-uri si bauturi, pentru a fi livrate in cabina 24 ore din 24. Meniul poate fi găsit în cabina, trebuie doar apelat numarul afisat langa telefon. Acest serviciu este contra cost iar comanda solicitata va fi livrata in cabina in circa o jumatate de ora. Un procent de 15%, reprezentand taxa de serviciu, va fi aplicat tuturor vinurilor si bauturilor cumparate prin room service.

Plati la bordul navei

Pentru o mai buna siguranta si confort, pe toate navele Costa functioneaza un sistem "No cash". La imbarcarea pe nava, turistii vor primi un card de acces in cabina. Trebuie sa-l aiba la ei in permanenta deoarece pe baza lui se vor fac check-in-ul si check-out-ul in porturile de esca si pe el, de asemenea, se inregistreaza toate serviciile solicitate de turisti la bordul navei (in afara pachetelor deja achizitionate). De exemplu: achizițiile din magazinele de cadouri, vinurile și bauturile de la bar, serviciile de Spa și cele de la beauty salon, curatatorie si spalatorie, apelurile telefonice, excursiile la tarm și Casino etc.

Valuta folosita in general la bordul navelor Costa Crociere este **EURO**, cu exceptia urmatoarelor cazuri cand valuta utilizata este **US Dollars**:

- Costa Fortuna – croaziere in Caraibe
- Costa Magica, Costa Mediterranea, Costa Romantica - croaziere in America de Sud
- Costa Magica, Costa Mediterranea, Costa Romantica – primavera 2009 - croaziere transatlantice
- Costa Classica si Costa Allegra – croaziere de 4,5,6 nopti in Asia

- Daca turistii merg cu **CASH** la ei , in primele 48 de ore trebuie sa mearga la receptia navei si sa depuna pe cardul de cabina

suma minima de 150 euro/per pers sau 150 dolari/per pers (unde dolarul este folosit la bord) Pe baza acestor bani vor putea achizitiona diverse servicii, extra serviciilor incluse in tarife. Cand suma a fost consumata, cardul trebuie realimentat.

Daca au pus mai multi bani decat au consumat, la sfarsitul croazierei li se va rambursa restul ramas pe card.

- Daca doresc sa plateasca cu **CARTEA DE CREDIT** (Visa, American Express, Mastercard), in primele 48 de ore, se vor prezenta la receptie ca sa o inregistreze .

La sfarsitul croazierei li se va emite factura cu serviciile cumparate de la bordul navei (extra serviciilor incluse in tarife), pe care o vor plati cu cartea de credit.

Nu sunt acceptate cardurile de debit precum Maestro si Switch si de asemenea cardurile electronice precum Visa Delta si Visa Electron.

Animale la bord - Este interzis accesul cu animale de orice fel la bordul navelor Costa.

Aparatura electrica si voltaj

Toate navele noastre folosesc prize de 220V la bord. Aparatura electrica nu poate fi folosita in cabina (in afara aparatelor de ras cu adaptor pentru calatorie) fara sa-l consultati inainte pe steward-ul dvs.de cabina. Uscatoarele de par se pot folosi pe toate navele. Este stric interzis calcatul hainelor in cabina.

Biblioteca

Pasagerii vor gasi o selectie de carti disponibile pentru a fi imprumutate gratuit, de la biblioteca navei sau de la biroul de informatii

Casete de siguranta

Casete sunt disponibile in toate cabinele pe Costa Atlantica, Costa Allegra, Costa Classica, Costa Fortuna, Costa Europa, Costa Mediterranea, Costa Magica, Costa Romantica, Costa Victoria, Costa Concordia, Costa Serena, Costa Pacifica si Costa Luminosa. De asemeni sunt disponibile casete de siguranta la Biroul de Informatii.

Costa Crociere nu poate raspunde de valorile ne depozitate in casetele de siguranta.

Cumparaturi la bord

Pasagerii pot beneficia de preturi "tax free" la o ampla selectie de articole. Atractivetele galerii de shopping prezinta produse ale designerilor italieni de top, inclusiv Gucci, Gianfranco Ferre etc. Buticurile cu cadouri prezinta o gama larga de imbracaminte, cadouri, suveniruri, etc.

Excursii la tarm

Excursii optionale la tarm sunt disponibile in cele mai multe porturi de escala. Toate excursiile sunt bazate pe un minim de 10-15 pasageri. Daca numarul este mai mic s-ar putea sa se organizeze excursii cu mai multe nationalitati combinate, caz in care s-ar putea sa nu fie disponibil un ghid de limba engleza. Excursiile se pot rezerva doar pe nava.

Plata lor se va face doar la bordul navei prin sistemul "on board credit card".

Se recomanda o tinuta adecvata pentru excursiile in care se viziteaza obiective turistice religioase (pantaloni lungi, umerii acoperiti etc).

Toate excursiile la tarm sunt optionale si sunt guvernate de legea aplicabila in tara in care sunt efectuate. Pretul si itinerariul excursiilor optionale afisate inainte de plecarea in croaziere sunt pur informative si pot fi supuse modificarilor. Desfasurarea excursiilor optionale este strans legata de conditiile la tarm, cum ar fi starea vremii, greve, intarzieri ale mijloacelor de transport, etc.

In cazul anularii unei excursii optionale din motive tehnice, de forta majora, sau neintrunirea numarului minim de pasageri, Costa Crociere va rambursa pasagerii, in masura in care un astfel de ramburs va fi disponibil din partea co-organizatorilor locali ai excursiei.

In afara de cazurile special reglementate, excursiile optionale se desfasoara folosind mijloace de transport care nu sunt special echipate pentru persoanele cu dizabilitati.

Excursii optionale la tarm sunt disponibile in cele mai multe porturi de debarcare. Toate excursiile sunt bazate pe un minim de 10-15 pasageri. Daca numarul este mai mic s-ar putea sa se organizeze excursii cu mai multe nationalitati combinate, caz in care s-ar

putea sa nu fie disponibil un ghid de limba engleza. Aceasta s-ar putea intampla mai ales pe croazierele cu program in Caraibe. Excursiile se pot rezerva doar pe nava. Plata se va face prin sistemul "on board credit card".

Fotografi

Fotografi profesioniști însoțesc fiecare croazieră. Costul fotografiilor diferă de la o navă la alta.

Fumatul

Există zone speciale pentru fumat pe toate navele. Fumatul țigarilor de foi și al pipei este permis doar pe punte afară. Restaurantele principale sunt toate pentru nefumători.

Ilustre/servicii postale.

O selecție limitată de ilustrate și timbre sunt disponibile la Biroul de Informații.

Interactive TV

La televizoarele din cabină pot fi urmărite o varietate de canale cu recepție prin satelit. Pot fi de asemenea achiziționate filme și programe în regim pay-per-view.

Internet

Fiecare navă din flota Costa are un punct de Internet. Accesul la internet este contra cost (se plătește prin sistemul NO cash, folosindu-se cardul de cabină Costa). Pe site-ul Costa Crociere se navighează gratuit.

Prosoape pe plajă

Acestea vor fi oferite pe navă gratuit pentru a fi utilizate la sezlonguri și piscine, la dus în sala de gimnastică, la Spa și pot fi luate de turiști în excursiile pe plajă.

Sanatate & frumusețe

Există saloane de coafură pe fiecare navă. Facilități de tratament termal există pe Costa Atlantica, Costa Allegra, Costa Classica, Costa Fortuna, Costa Europa, Costa Mediteraneană și Costa Magica, Costa Romantica, Costa Victoria. Area spa există pe Costa Concordia, Costa Serena, Costa Pacifica și Costa Luminosa.

Servicii medicale

Un medic calificat și o asistentă se găsesc pe fiecare navă Costa Crociere. Medicul la bordul navei acționează în regim individual (nu este angajat Costa Crociere), în consecință, plata tratamentului sau a medicamentelor se face de către pasager, prin sistemul "No cash".

Decizia medicului navei cu privire la posibilitatea sau imposibilitatea, din punct de vedere medical, a unui pasager de a se imbarca la bord sau a continua croazieră este unilaterală și obligatorie.

Serviciile de prim ajutor și de îngrijire medicală sunt furnizate, contra cost, de către personalul asociației National Onboard Doctors Association și de personalul de îngrijire medicală.

Medicamente sunt, de asemenea, disponibile contra cost, inclusiv tabletele pentru rău de mare, care pot fi achiziționate și de la Serviciul Clienți. Orarul acestui centru medical este menționat în programul "Today Programme" primit de clienți în cabine.

Pasagerii care au probleme medicale pre-existente trebuie să anunțe agenția la momentul rezervării. Un medic calificat și o asistentă se găsesc pe fiecare navă Costa Crociere. Plata tratamentului sau a medicamentelor se face prin sistemul "No cash".

Servicii religioase

Servicii religioase se țin la bord în Capela Romano Catolică

Servicii de spalatorie

Toate serviciile de spalatorie și calcatorie sunt asigurate de personal specializat pentru care se aplică tarife moderate.

Calcatul hainelor în cabină este strict interzis.

Obligațiile pasagerilor

Pasagerii au obligația de a avea o conduită care să nu contravină cu măsurile de siguranță la bordul navei sau de natură să deranjeze liniștea și confortul celorlalți pasageri. Pasagerul va fi responsabil pentru orice daună provocată la bordul navei, daune provocate celorlalți pasageri sau unei terțe părți, sau orice pagubă rezultată din nerespectarea condițiilor generale la bordul navelor Costa. Pasagerul este responsabil pentru orice sancțiune, amendă sau costuri provocate agenției de conduită sau necorespunzătoare.

Puterea capitanului

Capitanul navei este pe deplin îndreptățit să ofere ajutor și să tracteze alte nave în orice circumstanțe, să devieze de la cursul stabilit, să acosteze în orice port, chiar dacă acostarea nu era prevăzută în itinerariul navei, să transfere un pasager și/sau bagajul său, pe o altă navă în vederea continuării călătoriei.

Pasagerul este supus tuturor puterilor disciplinare ale Capitanului in ceea ce priveste problemele de siguranta si navigare ale vasului. Daca Capitanul considera ca un pasager se afla in imposibilitatea de a continua calatoria din orice motiv, prezinta un risc pentru sanatatea si siguranta celorlalti pasageri si a echipajului, sau conduita sa este de natura sa interfereze cu buna desfasurare a croazierei, Capitanul are dreptul, in functie de circumstante, sa recurga la una din masurile:

- a) Sa interzica pasagerului dreptul de a urca la bordul navei
- b) Sa debarce pasagerul intr-un port intermediar
- c) Sa ii interzica pasagerului debarcarea intr-un port intermediar
- d) Sa ii interzica pasagerului accesul in anumite zone ale navei sau participarea sa la anumite activitati la bord

Capitanul navei are dreptul de a duce la indeplinire orice directiva emisa de autoritatile guvernamentale ale oricarui stat, instantele care actioneaza sau declara ca actioneaza in numele sau cu acordul autoritatilor guvernamentale, sau orice alte instante care detin dreptul de a emite astfel de ordine, in temeiul acoperii asigurarii navei de croaziera in caz de razboi.

Nici o astfel de actiune a Capitanului sau a Organizatorilor nu poate fi considerata ca o nerespectare a prevederilor contractuale. Debarcarea pasagerilor si a bagajelor acestora in cazurile mai sus mentionate exonereaza Organizatorul de orice raspundere privind continuarea calatoriei sau repatrierea pasagerilor.

Garantia si retinerea bunurilor

Costa Crociere isi rezerva dreptul de a retine bagajul si orice alt bun al pasagerului si sa le foloseasca drept garantie pentru plata oricaror servicii aditionale achizitionate la bordul navei si neachitate de pasager.

Obligatia de a oferi asistenta

Obligatia organizatorilor de a oferi asistenta este limitata la indeplinirea in totalitate a serviciilor mentionate in pachetul turistic si de obligatiile impuse de legea in vigoare.

Reclamatii

Daca turistul are o reclamatie el trebuie sa o sesizeze prompt, in scris, in timpul sejurului, ghidului, sau in lipsa acestuia, prestatorului mentionat pe voucher. Daca problema nu poate fi rezolvata, turistul va contacta prin fax sau telefon agentia vanzatoare. In cazul in care turistul considera problema nerezolvata, va adresa o reclamatie in scris agentiei in termen de 2 zile de la terminarea calatoriei si va anexa la ea reclamatia initiala facuta in timpul calatoriei, cu punctul de vedere al prestatorului/ ghidului.