



一. 邮轮业乘客权利法案

国际邮轮协会（Cruise Lines International Association）的会员致力于确保所有乘客在环游世界的远洋邮轮上感到舒适并得到悉心照料。为了实现这个承诺，我们的会员已同意采纳以下一系列乘客权利：

相关权利

1. 若邮轮上无法充分提供必需品（例如，食物、水、卫生间设施和医疗护理），则有权从停驻船舶上岸，且此权利仅受限于船长对乘客的安保考虑以及港口的海关和移民要求。
2. 若因机械故障而被取消旅程，则有权获得全额退款，或者若因此等故障而提早结束航行，有权获得部分退款。
3. 在远离河流或沿海水域运营的船舶上时，有权获得必要的专职和专业紧急医疗救治，直到能够获得岸上医疗护理。
4. 在出现机械故障或紧急情况时有权及时获得对船舶行程做出任何调整的最新信息以及及时获得排除机械故障工作进度的最新信息。
5. 有权获得在紧急和疏散程序方面受过正确培训的船组人员。
6. 在出现主要发电机故障时有权获得应急电源。
7. 在航行因机械故障提前结束的情况下有权被送至船舶预定登陆港或乘客所属城市。
8. 在航行因机械故障提前结束的情况下，若有有必要在非预定港口登陆和留宿，则有权获得住宿安排。
9. 有权要求在每家邮轮公司的网站上提供免费热线电话，用于提出关于船上运营的问题或获得此等信息。**
10. 有权要求在每家邮轮公司的网站上发布此《邮轮业乘客权利法案》。

**对在某区域内可连接到该网站的所有国家均可行可用

二. 条款说明

1. 释义和定义

“航行合约”指承运合同，即乘客已经与组办方签订的合同，其条款以包括了本文中条款的预定条款为凭据。

“行李”指属于任何乘客或由任何乘客携带的行李、包裹、箱子、衣箱或其它私人物品，包括自带行李，手提行李和乘客本人穿戴的物品，以及交给乘务长保管的物品。

“船”指相关的航行合约中指定的船只或承运者拥有或租赁、运营或管控的任何替代船只。

“登岸游览”指承运者销售的，需要另行付费的任何游览项目，无论乘客是否在起航前或登船后预定。

2. 不可转让和修改

（“承运者”）同意以指明的或替代的船只，按照指定的航程（“航程”）承运姓名出现在船票上的人士（“乘客”）。乘客同意受所有条款、条件和限制规定的约束。本文书中的条款和条件取代了之前所有的口头和/或书面协议。未经出具书面文书并经承运者或其授权代表签名生效，不得修改这份承运条件。组办方制定的航行合约，仅在合同指定的日期对于指定的船只或任何替代性船只以及合同所针对的一位或多位乘客有效，并且合同不可转让。

3. 合同各方的定义

本文书中所称的所有“乘客”的单数形式都包括了复数形式。乘客包括航行合约的购买人，以及姓名出现在相关乘客客票中的任何一位或多位人士，包括未成年人在内。

“承运者”指船只的所有人和/或租赁人，无论是光船租赁人或计时租赁人、转租人或船只

的营运人，只要其以承运者或实际承运者的名义行事。

“承运者”包括了合同指定的承运者、承运船只（“游船”），其所有人、租赁人、营运人、给养船只或承运者向乘客提供的其它交通工具。

“船长”指在任何指定的时间，指挥相关承载船只的船长或负责人。

“组办方”指与乘客签订了关于相关游览活动和/或包价套餐的合同的一方，活动和/或套餐的定义参见欧共体理事会 1990 年 6 月 13 日指令第 90/314/EEC 条款中关于包括在船上或同类事物上进行的游程在内的包价旅游、包价度假以及包价旅行的内容。

“未成年人”指年龄低于 18 岁的任何儿童。

4. 铺位和舱室的占用

一位乘客无权独自占用一间拥有两（2）个或更多铺位的舱室，除非他已经为独占舱室支付了额外费用。承运者有权将乘客从一个舱室调换至其它舱室，并且将票价作相应调整。船长或承运者在有益的或必要的情况下可以在任何时刻将乘客从某铺位调换至其它铺位。

5. 延期或预期滞港期间的维护

1. 船只已经抵达最终目的港并要求乘客离船登岸后，承运者将要求仍留在船上的乘客按照当时的费率为其在船上停留的每一日支付费用。

6. 提前终止乘船游览

1. 起航前或起航后的任何时刻，无论船只是否已经绕行或超越目的港，如果有任何超越承运者控制能力的因素出现并已经妨碍或阻碍承运者履行义务或履行后续义务，或如果船长或承运者认为为了船只的管理和/或安全而需要终止乘船游览，则承运者可以通过书面形式或通过新闻广播或其它任何适宜的方式通知乘客并终止乘船游览。
2. 如果航程在上述情况下被终止，承运者对乘客不负有任何责任，乘客仅可以根据欧共体理事会 1990 年 6 月 13 日指令第 90/314/EEC 条款或具有同等效力的法律法规之规定，以及/或根据航行合约之规定，向组办方案要排他性救济。

7. 偏离规定航行计划、取消或误期

1. 邮轮的营运受到气候条件、机械故障、船运交通、政府干预、救助其它遇险船只义务、铺位情况以及其它超越承运者控制能力的其它因素的约束。
2. 承运者不保证游轮将在广告宣传中提到的每个码头停留，亦不保证将会按照任何特定航线或时间表航行。船长和承运者拥有绝对权力变更或更换广告宣传中提到的时间表、码头、旅程表或航线，或更换成其它船只，而且无需通知。如果计划中离船登岸的码头被更换，承运者将决定并安排将乘客送往更换后的码头，而且不收取额外费用。
3. 起航前，如果承运者认为为了船只或船上人员的安全考虑有必要取消航行，则承运者有权因任何原因取消航行且无需通知。
4. 承运者或船长可以自由决定遵守涉及到离港/抵港路线、挂靠港、停航、转运、卸载、目的港的任何法令或指令，并遵守任何政府或政府部门规定的其它法令或指令，并遵守根据或声称根据政府或政府部门的授权行事的任何人规定的其它法令或指令，并遵守根据为任何政府计划工作而且相关船只业已加入的任何战争风险保险协会规定的其它法令或指令。根据前述法令或指令做的任何事或不作为都不可以被视为偏离了法律规定。
5. 组办方和/或承运者公布的任何时间表或其它媒介中指明的任何日期和/或时间只是大约的估计，承运者可能在任何时刻加以变更，只要其认为变更后将在总体上有利于航行而有必要予以变更。
6. 如果船只因任何原因被阻止或妨碍航行或从事正常作业，承运者有权将乘客转运至任何其它船只，或在得到乘客同意后通过其它任何运输方式送往乘客目的地。

8. 额外收费

1. 在航程结束之前，乘客应当用船上通用的任何货币，全额支付个人消费的以及承运者以其名义消费的所有商品和服务。
2. 酒精饮料、鸡尾酒、软饮料、矿泉水以及所有医疗费用、所有独立承包商提供的服务或产品、登岸游览，或者政府机构征收的任何费用、收费或税费，都属于额外收费。

9. 旅行证件

1. 乘客应遵守邮轮旅程中停泊所有港口涉及的政府颁布的所有旅行规定、法律法规和条例。所有乘客必须按照游轮旅程中停泊每个港口的要求，出示船票、合同、有效护照和任何签证、入境或出境许可证。
2. 如果乘客违反了任何地方政府的法律法规，包括涉及移民、海关或消费税的规定，而导致船只或承运者遭受任何罚款或处罚，则乘客本人，或未成年乘客的父母或监护人，应当承担前述罚款或处罚。
3. 承运者保留检查并记录前述证件的权力。承运者既不表示亦不担保其所查验的任何证件正确有效。

10. 安全

1. 乘客应当在计划起航时间前提前至少两（2）小时抵达，以便完成所有登船前手续和安检。
2. 为了安全考虑，乘客同意承运者的代理对乘客本人及其行李物品进行搜查。
3. 如果承运者凭其自由决定权断定乘客携带的任何物品或包含于任何行李中的物品是危险品，或可能对邮轮或船上人员的安全带来危险或不利，则承运者有权没收前述物品。
4. 禁止乘客将任何可能被用作武器、爆炸物的物品、非法品或危险品带上船。
5. 承运者有权为了安全因素在任何时刻搜查任何舱室、铺位或邮轮的其它部分。

11. 健康状况，是否适宜旅行

1. 乘客担保其适于海上旅行，而且其行为或健康状况不会对游轮的安全造成不利影响，亦不会对其他乘客造成不便。
2. 如果任何乘客有任何可能使其不适于参加旅行的状况，必须在起航前递交一份医生证明。
3. 如果承运者、船长或游轮医师认为某乘客因任何原因不适合旅行，或有可能导致健康或安全受损害，或有可能在任何港口被拒绝登岸，或有可能导致承运者需负责照料、看护乘客或将其送回国内，则承运者或船长有权采取以下任何行动：（i）拒绝乘客在任何港口登船；（ii）在任何港口令乘客下船；（iii）将乘客转到其它铺位或舱室；（iv）如果游轮医师认为有必要，可以安排或限制乘客住在邮轮上的医院，或可以将乘客转到任何港口的医疗机构，费用由乘客承担（v）进行紧急抢救并施以任何麻醉剂、药物或其它物品，或允许和/或强制乘客在任何港口前往医院或其它类似机构，只要邮轮医师和/或船长认为前述措施是必要的。
4. 如果乘客因健康原因或因不适于旅行而被拒绝登船，承运者对由此导致乘客遭受的任何损失或开支不承担任何责任，乘客亦无权向承运者索要任何补偿。
5. 船上有数量有限的残疾人士专用舱位。并非船上的所有区域或设施，残疾人士都可以或都适宜进入或接触。
6. 承运者保留拒绝未上报患有前述残疾的任何乘客登船的权利，以及拒绝在承运者和/或船长看来不适合或无法进行旅行或身体状况可能对承运者、船长或船上其他人员造成危险的乘客登船的权利。
7. 需要帮助和/或有特殊需要的，或需要特殊设施或设备的乘客必须在预定时间通知组办方。承运者没有任何义务提供任何协助或满足任何特殊需要，除非承运者以书面形式表示同意。
8. 必须乘坐轮椅的乘客须自行携带标准尺寸的轮椅，而且必须由有能力对其进行照顾的同行游伴陪同。邮轮上的轮椅仅供紧急状况下使用。
9. 任何登船的乘客，或任何由其负责允许其他任何乘客上船的乘客，如果其本人或被其送上船的其他乘客患有任何疾病、伤残或生理或心理不健全，或据其所知已经接触到任何感染或传染病，或因其他任何原因可能影响船上其他乘客的健康、安全或舒适性，或因任何原因被拒绝在其目的港上岸，则应当承担因前述任何疾病、伤残或生理或心理不健全、接触感染、被拒绝或被允许上岸直接或间接地导致承运者或船长遭受的任何损失或开支，除非在登船前已经用书面形式向承运者或船长申报了前述任何疾病、伤残或生理或心理不健全、接触感染，并且得到了承运者或船长的书面许可同意登船。
10. 强烈建议处于任何怀孕期的孕妇在旅行前先进行医疗咨询。截止旅行结束时怀孕期将达 28 周的孕妇需提供医生证明适宜参加旅行。因健康和安全因素，承运者不可以搭载截止登船时怀孕期满 28 周的孕妇。承运者保留要求处于任何阶段的孕妇出示医院证明的权利，而且如果承运者和/或船长认为乘客在旅程中不安全，则有权拒绝乘客参加旅行。

11. 如果怀孕乘客不向承运者和游轮医师报告已怀孕，则承运者对其的所有责任都被解除。

12. 邮轮上的医生没有在船上接生的资格，亦没有提供产前或产后护理的资格，而且承运者没有责任提供前述服务或设备。建议怀孕乘客参阅文本中标题为医疗服务的条目中关于船上医疗设备的信息。

12. 乘客行为规范

1. 船只和船上所有乘客的健康和安全是首要因素。乘客必须关注并遵守与船只、司乘人员、乘客和港口设施的安全有关的所有条例和通知，以及移民条例。

2. 乘客必须始终尊重船上其他人员的安全和隐私。

3. 乘客必须遵守任何船员、船长及其工作人员提出的任何合理要求。

4. 乘客在甲板上行走时必须注意安全。乘客和儿童不能在甲板或船只的其它部位奔跑。

5. 乘客必须始终对其行李进行看护。船方有可能搬走或丢弃无人看护的行李。

6. 乘客不可以将任何易燃物品或货物或危险品带上船，亦不可以携带任何受管制物品或被禁物品上船。如果乘客违反本规定并因此导致任何人身伤害、损失、损害或开支，则乘客必须向承运者承担责任，并且/或赔偿承运者因前述违规而导致承运者遭受的所有索赔、罚金。乘客亦可能必须承担法定的罚金和/或处罚。

7. 在任何情况下，乘客都必须对其违反规定而遭受的任何人身伤害、损失或损害负责，而且必须赔偿承运者因前述原因遭受的任何索赔。

13. 动物/宠物

1. 在任何情况下都不可以将动物和/或宠物留在船上，除非承运者出具书面同意。乘客未经许可可带到船上的任何动物或宠物将被约束看管，并安排其在下一个停靠港登岸，全部费用由乘客承担。

2. 如果承运者和/或工作人员和/或代理，根据动物或宠物的具体情况采取了任何合理措施，而且如果宠物或动物在受到承运者控制/看管时发生了肢体伤害，无论船长或承运者都不对乘客承担任何责任。

14. 酒精

1. 船上有固定价格的酒类供应，包括葡萄酒、烈酒、啤酒以及其它酒类。乘客不可以将任何酒类带到船上并在旅程中饮用，无论是在自己的客舱内或其它场所。

2. 承运者和/或工作人员和/或代理有权没收乘客携带上船的酒精饮料。

3. 如果承运者和/或工作人员和/或代理合理地判定任何乘客有危险，和/或胡作非为和/或滋扰其他乘客和/或船只，则其有权拒绝为其供应或继续供应酒精饮料。

15. 儿童

1. 承运者不接受无人陪同的儿童。除非儿童由其父母或监护人陪同，否则不可以登船。携带儿童旅行的成年乘客必须对该儿童的行为举止承担全部责任。儿童不可以点购或饮用酒精饮料，亦不可以参加赌博。如果航程涉及到了美国的港口，则上述规定对 21 岁以下的乘客同样适用。

2. 儿童在船上时必须始终由其父母或监护人陪同，而且在由其父母或监护人陪同的情况下欢迎其参加船上的活动或登岸游览。父母或监护人登岸后，儿童不可以留在船上。

3. 如果成年乘客本人或未成年乘客的任何行为或不作为导致了承运者遭受任何损失、损害或延误，则应当向承运者承担一切责任并赔偿损失。

4. 未成年乘客受到承运条件中所有条款的约束。

16. 独立承包人提供的医疗服务

1. 邮轮为了乘客的便利而向乘客提供医疗服务。邮轮上的医生和医护人员是独立承包人，有权因提供住院治疗、医疗服务和药物收取费用。邮轮上的医生和医护人员对乘客的治疗不受船长的控制，而且承运者对他们提供的或不提供任何医疗服务或药物不承担任何形式的责任。

2. 船上以及各个停靠港口的医疗设备可能有限。对于将乘客介绍到岸上就医，以及对于乘客在岸上接受的医疗服务，承运者不承担任何形式的责任。如果需要采取任何医疗手段或救护车，无论是在岸上、海上或空中，并且承运者或船长或医生提供或预约了前述医疗手段或救护车，则相关乘客应当承担全部相关费用或成本，而且应当在承运者、工作人员或代理支付任何相关成本后立即予以赔付。航行过程中，因患病或其它任何原因需要特殊或额外住宿安排、特殊照顾或额外照顾的乘客需支付相应的费用。

18. 医治

1. 旅行过程中，乘客在需要时应自行负责在船上寻找合格的医生为其提供医疗服务。

2. 邮轮上的医生并非专家，而且没有要求船上的医疗中心的设备达到陆上医院的标准，而且其设备实际并未达到前述标准。船只载有其船籍国所规定的医疗用品和设备。承运者或医生如果没有能力对乘客进行医治，无论承运者还是医生都不对乘客承担任何责任。

3. 如果乘客患病或发生意外，承运者和/或船长有可能必须将其送到岸上接受治疗。承运者对任何停靠港口或乘客登岸处的医疗质量不做任何保证。

4. 建议乘客确保其保险范围涵盖了医疗服务。

5. 对岸上提供的任何医疗服务，承运者不承担任何责任。

6. 各个港口的医疗设施和标准各不相同，对前述标准不作任何表示或保证。

19. 其它独立承包人

邮轮载有独立承包商身份的服务供应商。他们的服务和产品将另行收取费用。承运者对他们的服务和产品不承担责任。这些承包商可能包括理发师、指甲师、按摩师、摄影师、艺人、健身教练、商铺和其它服务供应商。条款第 24 条中的限制条件对所有的独立承包商都有约束力。

20. 旅游套餐和岸上观光

旅游套餐或岸上观光活动中包括的酒店住宿和（除了承运者的邮轮之外的）所有运输设备都是由独立承包商运营的，即使它们是在邮轮上由代理或组办方销售的。“套餐”的含义等同于欧盟及理事会 1990 年 6 月 13 日指令第 90/314/EEC 条款中关于包价度假以及包价旅行的定义。承运者对前述独立承包商提供的行为、产品或服务不承担任何形式的责任。

21. 乘客的行李和私人财产

1. 每位乘客可以携带两（2）个衣箱和两（2）件手提行李上船。乘客同意按照当前费率为所有超重行李支付超重费给承运者。

2. 乘客的行李和私人财产包括了随身物品，而且所有的商业财产都需支付额外费用。

3. 承运者对乘客携带的任何易碎或易腐坏的物品不承担任何责任。

4. 船上不允许有动物和鸟类，除非是乘客携带的有证协助犬，但需在购票时得到承运者的同意。乘客应对前述犬只承担全部责任。

5. 乘坐自己的轮椅的乘客必须在预定时确认住宿条件符合需要，而且公司和乘客需签署书面的附录并补充到船票和合同中。乘客同意并应当安排其他乘客在航程中对其提供帮助。

6. 所有行李都必须安全地打包并贴上不同标签，如果行李没有妥善地贴有标签，则承运者对任何行李的丢失、损坏或延误不承担任何责任。

7. 如果乘客的行李或财产在码头搬运工或岸上的其它独立承包商的监管或控制下丢失或损坏，承运者不承担任何责任。

8. 必须在邮轮抵达最终目的港后乘客方可领取任何行李，否则将由乘客自行承担风险和开支。
9. 乘客没有义务为行李或私人物品或私人财产支付或收受任何共同海损分摊。
10. 如果乘客欠付承运者、其工作人员、代理或代表任何款项，或有任何款项在任何情况下到期但乘客未付给承运者、其工作人员、代理或代表，作为对前述钱款的补偿，承运者有权将乘客的行李或其它财产扣押并以拍卖或其它方式出售给其他乘客。



三. 个人资料处理的相关信息（根据意大利 2003 年第 196 号法令第 13 条）

地中海邮轮公司（MSC Crociere SA）承诺保护客户的隐私，现特将个人资料的搜集和使用信息告知您。根据 2003 年 6 月 30 日颁布的第 196 号法令——《个人资料保护法》（以下称为“《法令》”）第 13 条的规定，地中海邮轮公司通知您：我们可能根据《法令》对您提供的或者我们在航行过程中获取的您的个人资料（以下称为“资料”）进行处理。

处理的目的是

我们将出于下列目的对您的资料（包括某些敏感信息，见《法令》第 4 条第 1 段第 d 款以及第 26 条的规定）和照片/图片以及录音/录像进行处理：

- 缔结、管理和履行您与地中海邮轮公司之间的合约关系；
- 履行法定义务、遵守国内和欧盟规定和标准以及与具备合法权限的政府部门颁布的规定相关的目的；
- 为了提供观光套餐中的服务而与管理船上的客人关系密切相关的重要活动（例如在预定各种娱乐和休闲活动的过程中获取详细个人资料、组织活动、拍摄船上的活动或功能照片等）。

另外，如果您决定参加“MSC 俱乐部”计划，我们还将出于下列目的对您的资料进行处理：

- 在航行前和航行后为会员提供多种专享福利和权益；
- 对会员资料进行统计，以便开发出更好地满足客户/会员要求的产品和服务；
- 通过邮寄、电子邮件、手机短信或固定电话发送个性化报价、各种活动邀请函以及营销资讯；
- 进行记名分析活动（消费模式分析，以便制定营销策略，包括定制化方案）；
- 在获得您明确同意的前提下，由地中海邮轮公司企业集团旗下公司或第三方以及地中海邮轮公司合作伙伴进行促销或商业活动。

为了在实现上述目的的同时对合约关系进行适当的管理，我们必须对资料进行此类处理。

处理方式与存储

对您的资料处理涉及资料的搜集、记录、保留、修改、传播和删除；处理方式可以是印刷介质或者电子或远程信息处理方式，但是必须确保资料的完整性和保密性，同时符合《法令》第 11 条、第 31 条以及后续条款规定的方式，并且满足技术规格（《法令》附录 B）规定的最低安全措施要求。

资料的保留时间不超过实现资料搜集和后续处理目的所必需的期限。在船上期间拍摄或制作的活动及功能照片/图片和录音/录像的保留时间不超过航行的持续时间，航行结束后即删除。出于纯粹的管理目的，当客户报名参加的活动结束之后，为了实现与“MSC 俱乐部”计划相关的目的而搜集和处理的资料最多将保留两个月，除非现行的财会法规另有要求。

我们不会散布您的资料，但是可能为了实现上述目的而向下列人员披露资料：在船上组织活动时负责处理资料的工作人员；与地中海邮轮公司同属一个企业集团的公司；为地中海邮轮公司和其他实体提供服务或支持以及咨询活动的人员、公司、协会或专业机构。我们也可能允许根据法律条文或二级法规的规定有权访问资料的政府机构访问您的资料，包括下船地点的港务管理部门。上述类型的实体将在法律允许的范围以内以独立资料管理者的身份全面自主地使用资料，但是不会知悉地中海邮轮公司对资料进行过哪些处理。您可以查询您的资料已经或可能被披露给哪些相关方。

信息处理方法及用途

任何个人可以通过网站与地中海邮轮沟通或通过其他方式（如电子邮件，电话和/或传真），将依照意大利隐私守则及有关欧洲的规定操作。

事实上，地中海邮轮的承诺是保证尊重其客户的隐私，一般的访客浏览地中海邮轮网站，地中海邮轮不授予访问您的个人资料，但有些客人需要授权个人信息，地中海邮轮才能提供服务和/或信息的要求，不然将无法完成。所有提供的数据将在所要求的时间范围内被电脑和/或手动方式自动处理。

资料管理者

为地中海邮轮公司及其临时法定代表人，注册地址为：Chemin Rieu, 12-14 1208 Geneva（瑞士）。

资料处理者

为MSC Crociere S.p.A. 及其临时法定代表人（图片/照片和录音/录像的处理者为管理者，处理程序和目的见上文），注册地址为：31, Via Agostino Depretis, IT-80133 Naples（意大利），电话：+39 81 794 2111，电子邮件：privacyhelpdesk@msccrociere.it。

访问个人资料的权利和其他权利（根据意大利 2003 年第 196 号法令第 7 条）

资料所有人有权确认是否存在与其相关的个人资料，无论该资料是否已记录，并且以易于理解的形式传达该资料。

资料所有人有权知悉：

- a) 个人资料的来源；
- b) 处理的目的是方式；
- c) 使用电子方式处理资料时采用的处理逻辑；
- d) 资料管理者、资料处理者以及第 5 条第 2 段指定的代表的详细信息；
- e) 作为境内指定代表、数据处理者或处理负责人而可能获知个人资料的实体或实体类型。

资料所有人有权：

- a) 更新、更正或整合（如有需要）资料；
- b) 对经过非法处理的资料进行删除、阻断或匿名化处理，包括并非实现资料搜集和后续处理目的所必需保留的资料；
- c) 证明第 a)、b) 款规定的操作及其内容已向获知资料的实体报告，除非满足本要求将无法保障受保护的权益或者将造成明显不相称的工作量。

资料所有人有权：

- a) 以正当理由拒绝对其全部或部分个人资料进行处理，即便该资料与实现资料搜集的目的相关；
- b) 拒绝以发送广告材料、直接销售或者进行市场及商业调查为目的对其全部或部分个人资料进行处理。