

## CONDIÇÕES GERAIS

**ESTES SÃO OS TERMOS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS AO SEU CRUZEIRO PARA A TEMPORADA 2018/2019 E SEGUINTE. LEIA-OS ATENTAMENTE, POIS ELES O VINCULAM LEGALMENTE. ESSAS CONDIÇÕES GERAIS NÃO SÃO APLICÁVEIS PARA CRUZEIROS ADQUIRIDOS NO WEBSITE DA MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.**

Todos os Cruzeiros apresentados neste catálogo estão à venda pela MSC Cruzeiros do Brasil Ltda., a “Empresa”, comercializadora do serviço turístico prestado pela Armadora a bordo da embarcação. Para os cruzeiros internacionais a venda é realizada pela MSC Cruises S.A. “Armadora”, sendo que a Empresa é a agência de viagens comercializadora. Em ambos os casos, o serviço turístico é prestado pela Armadora a bordo da embarcação.

Nestas Condições, salvo se de outra forma determinado, as expressões a seguir, no singular ou no plural, deverão ter os significados a elas atribuídos:

- **“Agência de viagens”**: pessoa jurídica livremente escolhida e contratada pelo Hóspede, responsável pela intermediação dos Pacotes Turísticos, bem como pela correta apresentação das informações gerais, itinerários, tarifas, promoções e políticas comerciais vigentes.
- **“Armadora”**: proprietária do Navio, responsável pelo transporte marítimo e serviços a bordo, sujeita às leis e convenções internacionais marítimas, conforme Condições Gerais de Transporte Padrão da Transportadora, disponíveis no site [www.msccruzeiros.com.br](http://www.msccruzeiros.com.br).
- **“Cancelamento parcial da cabine”**: solicitação de cancelamento de um ou mais hóspedes de uma mesma cabine, sem que a cabine se torne vazia e permanecendo pelo menos um dos hóspedes da reserva original.
- **“Condições de Transporte”**: instruções e informações de transporte da Armadora ou da transportadora que presta serviços de transporte terrestre e aéreo, nos casos em que a Empresa providenciar a reserva de transporte aéreo ou terrestre para o Hóspede, como parte de um Pacote Turístico, para deslocar-se até o porto de embarque de seu Cruzeiro. Elas englobam as disposições legais do país da Armadora e/ou da transportadora em questão e podem estar sujeitas a uma convenção internacional, podendo, ainda, limitar ou excluir a responsabilidade da Armadora e/ou da transportadora.
- **“Condições Gerais”**: instruções e informações contidas neste documento, apresentadas antes da Reserva as quais as Partes aceitam e se obrigam a cumpri-las, cuja cópia está no site [www.msccruzeiros.com.br](http://www.msccruzeiros.com.br).
- **“Confirmação de reserva”**: é a aceitação do Hóspede aos termos e condições gerais, mediante pagamento integral da reserva.
- **“Contrato”**: acordo firmado entre a Empresa e o Hóspede, após a aceitação do pedido de reserva pela Empresa, referente aos termos e condições do Cruzeiro.
- **“Cruzeiro”**: pacote turístico descrito no respectivo catálogo da Empresa ou em outra documentação produzida pela Empresa ou em nome dela ou o Cruzeiro de férias contratado pelo Hóspede.
- **“E-Ticket”**: bilhete de embarque fornecido eletronicamente pela Empresa, que deverá ser apresentado impresso no dia do embarque com os documentos pessoais válidos.
- **“Experiência Bella”**: pacote turístico em cruzeiro disponível em todos os navios de cruzeiro da MSC, aplicável às categorias: interna, vista para o mar e externa com varanda, com todos os benefícios de um cruzeiro tradicional, sem possibilidade de o hóspede escolher o número e/ou localização da cabine.

A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria ou, na impossibilidade, categoria superior.

- **“Experiência Fantástica”**: pacote turístico em cruzeiro disponível em todos os navios de cruzeiro da MSC, aplicável nas categorias interna, vista para o mar, externa com varanda, Family e suíte dos navios MSC Armonia, MSC Lirica, MSC Opera, MSC Sinfonia, MSC Seaside, MSC Seaview, MSC Bellissima e MSC Grandiosa com todos os benefícios da categoria Bella, acrescentando alguns serviços como café da manhã no quarto e possibilidade de escolha da cabine. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria ou, na impossibilidade, categoria superior.

- **“Experiência Aurea”**: pacote turístico em cruzeiro disponível em todos os navios de cruzeiro da MSC, aplicável às categorias interna, externa com vista para o mar, externa com varanda e suíte, com todos os benefícios das experiências Bella e Fantástica, porém, com outros benefícios voltados ao bem-estar e ao relaxamento. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria ou, na impossibilidade, categoria superior.

- **“Experiência MSC Yacht Club”**: pacote turístico em cruzeiro disponível apenas para a categoria Yacht Club nos navios da Classe Fantasia: MSC Preziosa, MSC Divina, MSC Splendida e MSC Fantasia, Classe Meraviglia e Classe Seaside. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria.

- **“MSC Grand Tour”**: pacote turístico correspondente à combinação de 2 (dois) ou mais cruzeiros predeterminados pela Empresa e oferecidos para venda como um pacote único, sujeito à disponibilidade e com embarque até 02 de novembro de 2019. Para todos os fins, o Grand Tour será sempre considerado como pacote turístico único e indivisível. Todos os termos e referências a um cruzeiro ou pacote turístico são igualmente aplicáveis ao Grand Tour, salvo se disposto de maneira contrária. As referências ao preço são referências ao preço total pago para o Grand Tour.

- **“Combined Tour”**: pacote turístico correspondente à combinação de 2 (dois) ou mais cruzeiros predeterminados pela Empresa e oferecidos para venda como um pacote único, sujeito à disponibilidade. Para todos os fins, o Combined Tour será sempre considerado como pacote turístico único e indivisível. Todos os termos e referências a um cruzeiro ou pacote turístico são igualmente aplicáveis ao Combined Tour, salvo se disposto de maneira contrária. As referências ao preço são referências ao preço total pago para o Combined Tour.

- **“Hóspede”**: pessoa física identificada na confirmação de reserva e no bilhete de embarque (e-ticket) emitido pela Empresa, tão logo sejam inseridos os documentos obrigatórios solicitados conforme exigência do destino (RG ou Passaporte, CPF dos hóspedes, data de nascimento, cidade de nascimento, cidade e Estado onde residem, contato e telefone de emergência) e desde que a reserva esteja integralmente paga.

- **“Excursões terrestres”**: visitas guiadas, ou não, ou serviços turísticos que podem ser adquiridos, ou não, pelo Hóspede, antecipadamente ou a bordo, sujeito a disponibilidade de vaga, às condições especiais, climáticas e de preço, bem como sujeitos à política de excursões, disponíveis no site [www.msccruzeiros.com.br](http://www.msccruzeiros.com.br).

- **“MSC for Me”**: aplicativo da MSC para smartphones onde o hóspede poderá adicionar sua foto de segurança, preencher os dados pessoais na reserva, realizar reserva de serviços a bordo entre outras funcionalidades.

- **“Pacote turístico internacional”**: cruzeiro comercializado em caráter promocional juntamente com bilhetes aéreos, em voos parcial ou totalmente fretados pela Empresa, sendo o voo operado por companhias aéreas reconhecidas no mercado, podendo, ainda, ser integrado por outros serviços turísticos desde que descritos no momento da divulgação.

- **“Partes”**: Empresa e Hóspede

- **“Pontos de Ativação do Cruise Card”**: novo registro de pagamento através de totens automatizados, em que os hóspedes poderão realizar o registro de cartões de crédito e débito (internacional), o que poderá ser feito a qualquer momento a partir do embarque até às 23h do dia seguinte.
- **“Reserva”**: pedido de celebração de contrato de viagem com a Empresa, mediante pagamento de sinal, apresentado pelo Hóspede perante a Agência de viagens, sujeito à integralização pelo prazo estabelecido nas condições gerais.
- **Tarifa Super Bingo: tarifa alternativa e provisória, oferecida aos hóspedes em contrapartida às tarifas regulares vigentes, com condições de cancelamento, alteração de nome, data, navio, desistência e demais alterações de reserva, diferentes das tarifas regulares.**
- **“MSC World Cruise”**: pacote turístico correspondente à volta ao mundo. Para todos os fins, o MSC World Cruise será sempre considerado como pacote turístico único e indivisível, sendo que terá condições próprias de cancelamento. Todos os termos e referências a um cruzeiro ou pacote turístico são igualmente aplicáveis ao World Cruise, salvo se disposto de maneira contrária. As referências ao preço são referências ao preço total pago para o World Cruise.

## 1. PROCEDIMENTO DE RESERVA E PAGAMENTO

1.1 Para solicitar a Reserva, o Hóspede deverá contatar agência de viagens de sua preferência que ofereça cruzeiros da Empresa para venda. **A Empresa não possui qualquer vínculo com as agências de viagens, sendo responsabilidade do Hóspede verificar a idoneidade da agência de viagens escolhida, inclusive no site [www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br)**

1.2 Ao solicitar a Reserva, a agência de viagens confirmará que todas as pessoas identificadas como Hóspedes no ato da Reserva e, na correspondente solicitação de Reserva, concordaram em seguir as regras contidas nas Condições Gerais e que tem poderes para aceitar essas Condições Gerais em seu nome e em nome das demais pessoas identificadas no comprovante de Reserva.

### **1.2.1. A Empresa não permite reservas para menores de 18 (dezoito) anos sem a presença de um adulto ou responsável maior de idade na cabine.**

1.3 A solicitação de reserva – com exceção da reserva MSC World Cruise prevista na cláusula 1.3.1 - está sujeita ao pagamento de entrada correspondente a 10% (dez por cento) do valor da cabine. A partir da solicitação da reserva o pagamento integral deverá ser imediato ou, dependendo da antecedência da saída, poderá efetuado no prazo estabelecido pelo sistema.

1.3.1 A solicitação de reserva do MSC World Cruise 2020 em diante está sujeita ao seguinte pagamento:

(i) Reservas solicitadas até 120 (cento e vinte) dias antes da partida: a solicitação de reserva está sujeita ao pagamento de entrada correspondente a 15% (quinze por cento) do valor total do cruzeiro em até 7 (sete) dias (Não reembolsáveis). O saldo restante deverá ser pago em até 30 (trinta) dias após o depósito.

(ii) Reservas solicitadas com menos de 120 (cento e vinte) dias para a partida: a solicitação de reserva está sujeita ao pagamento total do valor do cruzeiro em até 7 (sete) dias.

1.3.2. **Cartas de crédito, descontos ou promoções (com exceção do desconto do MSC Voyagers club) não poderão ser utilizados na compra do MSC World Cruise.**

1.3.3. Não serão consideradas válidas nem aceitas solicitações de reserva com pagamento parcial.

1.3.4. As solicitações de reservas que não tiverem a integralização do pagamento nos prazos estipulados serão automaticamente canceladas sem prévio aviso.

1.4 Com a confirmação da reserva pela Empresa - feita após a confirmação do pagamento integral - toda e qualquer pessoa identificada na Solicitação de Reserva torna-se um Hóspede.

1.5. É responsabilidade do Hóspede exigir da agência de viagens o comprovante da solicitação de Reserva e, posteriormente, o comprovante da confirmação de Reserva.

1.6. Todas as reservas estão sujeitas às presentes Condições Gerais.

**1.7. Todo cruzeiro está sujeito à disponibilidade no ato da reserva. Não haverá nenhum Contrato até que seja efetuado o pagamento, à vista ou de forma parcelada, sendo que a confirmação está sujeita à aprovação de crédito.**

1.8. Caso o Hóspede deixe de efetuar o pagamento no prazo previsto na cláusula 1.3. acima, a Empresa reserva-se o direito de cancelar a reserva sem aviso e cobrar encargos de cancelamento previstos na cláusula 11.

1.9. Os Cruzeiros realizados na Costa Brasileira em regime de Cabotagem (conforme IN 137/98 da Receita Federal) são operados pela empresa e será emitida nota fiscal eletrônica (NF-e) da parte marítima, excluídas as taxas e serviços adicionais, no CPF do primeiro hóspede. A NF-e estará disponível, em até 35 (trinta e cinco) dias após o desembarque, no website da Prefeitura do Município de São Paulo: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br).

1.9.1. Caso haja interesse por parte do hóspede de que a nota fiscal eletrônica (NF-e) da parte marítima seja emitida no CPF de outro hóspede da cabine ou em nome de pessoa jurídica, este deverá encaminhar e-mail até a data do embarque para o endereço eletrônico [contabilidade@msccruzeiros.com.br](mailto:contabilidade@msccruzeiros.com.br) com esta solicitação, informando para tanto, o número da(s) reserva(s) ou ID do grupo, nome completo ou razão social, número do CPF ou do CNPJ, endereço residencial ou empresarial e o endereço eletrônico do solicitante.

1.10. Os Cruzeiros Internacionais são operados pela Armadora, de modo que a venda desses bilhetes é realizada diretamente pelo Armador MSC Cruises S.A., atuando a Empresa como Agência de Viagens, não havendo emissão de documento fiscal.

1.11. O MSC Voyagers Club é o Programa de fidelidade da MSC que oferece ao hóspede inscrito, a depender do nível de associação, descontos e benefícios. O hóspede deverá informar a qualidade de associado no momento da criação da reserva para que seja possível a aplicação do benefício. As Condições Gerais do Programa de Fidelidade MSC Voyagers Club estão disponíveis para consulta e download através do link <https://www.msccruzeiros.com.br/pt-br/MS-Cruzeiros-Club/Voyagers-Club.aspx>.

## 2. PREÇO E GARANTIA DE PREÇO

2.1. O preço do cruzeiro inclui, além da cabine escolhida, todas as refeições no buffet e nos restaurantes principais a bordo, entretenimento a bordo e o uso de cofre para guardar valores. **Não estão incluídas no preço as refeições em restaurantes temáticos ou especializados, cujo pagamento deverá ser feito a bordo.**

2.1.1. Salvo se expressamente estipulado na descrição do cruzeiro, **o preço do cruzeiro não inclui, exemplificadamente, as excursões terrestres, todas as bebidas consumidas a bordo, refeições em restaurantes temáticos ou especializados, atendimento médico, medicamentos, compras na boutique, serviços de lavanderia, serviços de revelação de fotos e fotografias tiradas pelo fotógrafo de bordo (a compra é opcional), serviços de barbeiro, cabeleireiro, massagem, telefonemas, telegramas, fax e qualquer outra despesa de caráter pessoal. As despesas por tais serviços extraordinários serão pagas pelo Hóspede a bordo do navio.** Todos os serviços a bordo poderão ser pagos com cartões de crédito internacional (Mastercard, Visa, JCB, Diners ou Amex). Caso o hóspede não possua cartão de crédito internacional, o pagamento poderá ser efetuado através de um depósito em espécie, de acordo com a moeda corrente a bordo do cruzeiro, não sendo aceitos cheques pessoais, cartões de débito pré-pagos, cartões de crédito nacionais ou cheque viagem.

2.1.1.1. **Está disponível nos navios o registro de pagamento através de totens automatizados, também chamados de “Pontos de Ativação do Cruise Card”. Os hóspedes poderão realizar o registro de cartões de crédito e débito (internacional), o que poderá ser feito a qualquer momento a partir do embarque até às 23h do dia seguinte. Os cartões de débito (internacional) disponíveis são: Maestro – Visa Eletron.**

2.1.2. Os hóspedes que não têm cartões de débito ou crédito ou não desejam cadastrar cartões de crédito ou débito, poderão realizar depósitos em dinheiro (euros ou dólares, conforme o itinerário do cruzeiro) que deverão ser realizados na recepção.

2.1.3. O pacote turístico internacional inclui, além do cruzeiro descrito no 2.1., bilhetes aéreos operados por companhias aéreas reconhecidas, em voos parcial ou totalmente fretados, bem como outros serviços turísticos descritos no momento da divulgação. **Não estão incluídos no preço as refeições em restaurantes temáticos ou especializados, cujo pagamento deverá ser feito a bordo.**

2.1.3.1. Salvo se expressamente estipulado na descrição do pacote turístico, **o preço do cruzeiro não inclui, exemplificadamente, as excursões terrestres, todas as bebidas consumidas a bordo, refeições em restaurantes temáticos ou especializados, atendimento médico, medicamentos, compras na boutique, serviços de lavanderia, serviços de revelação de fotos e fotografias tiradas pelo fotógrafo de bordo (a compra é opcional), serviços de barbeiro, cabeleireiro, massagem, telefonemas, telegramas, fax e qualquer outra despesa de caráter pessoal. As despesas por tais serviços extraordinários serão pagas pelo Hóspede a bordo do navio.** Todos os serviços a bordo poderão ser pagos com cartões de crédito internacional (Mastercard, Visa, JCB, Diners ou Amex). Caso o hóspede não possua cartão de crédito

internacional, o pagamento poderá ser efetuado através de um depósito em espécie, de acordo com a moeda corrente a bordo do cruzeiro, não sendo aceitos cheques pessoais, cartões de débito pré-pagos, cartões de débito e cartões de crédito nacionais ou traveller cheque.

2.1.3.2. O pacote turístico internacional poderá conter outros serviços ou produtos em caráter promocional e claramente definidos no pedido de reserva.

2.2. O preço de cada uma das experiências inclui itens específicos.

2.2.1. O preço da experiência Bella, inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabine elegante com todo o conforto, serviço de buffet aberto 20 horas ao dia (menu gourmet durante todo o dia), espetáculos teatrais ao estilo Broadway; piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre (percurso Power Walking Track, quadra esportiva que pode ser de basquete, vôlei ou tênis conforme o navio); academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo, entretenimento para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club.

2.2.2. O preço da experiência Fantastica inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabine elegante com todo o conforto, serviço de buffet aberto 20 horas ao dia (menu gourmet durante todo o dia), espetáculos teatrais ao estilo Broadway, piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre (percurso Power Walking Track, quadra poliesportiva que pode ser de basquete, vôlei ou tênis conforme o navio), academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo, entretenimento para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club, **serviço de quarto 24 horas (consumo pago à parte, serviço gratuito), café da manhã na cabine (consumo e serviço gratuitos), desconto de 50% (cinquenta por cento) em aulas no fitness center (ex.: yoga) e Personal Trainer (sujeito a disponibilidade); atividades recreativas especiais para crianças: aprenda idiomas brincando e participe de aulas de culinária, Doremi Chef com o staff de bordo (sujeito a disponibilidade); possibilidade de escolha das cabines disponíveis na mesma categoria; prioridade na confirmação do turno de jantar escolhido (sujeito a confirmação no momento do embarque), respeitando os horários de funcionamento do restaurante.**

2.2.3. O preço da experiência Aurea, inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabine elegante com todo o conforto, serviço de buffet aberto 20 horas ao dia (menu gourmet durante todo o dia), espetáculos teatrais ao estilo Broadway, piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre, percurso Power Walking Track, quadra poliesportiva que pode ser de basquete, vôlei ou tênis conforme o navio, academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club, serviço de quarto 24 horas (consumo pago à parte, serviço gratuito), café da manhã na cabine (consumo e serviço gratuitos), desconto de 50% (cinquenta por cento) em aulas no fitness center (ex.: yoga) e Personal Trainer (sujeito a disponibilidade), atividades recreativas especiais para crianças: aprenda idiomas brincando e participe de aulas de culinária Doremi Chef com o nosso staff de bordo (sujeito a

disponibilidade), possibilidade de escolha das cabines disponíveis na mesma categoria, **possibilidade de jantar no horário escolhido em uma área exclusiva do restaurante, respeitando os horários de funcionamento do restaurante, bebidas All-inclusive 24 horas (Pacote de bebidas all-inclusive Easy), pacote bem-estar com massagem balinesa, coquetel de boas-vindas, livre acesso à área termal durante todo o cruzeiro, o acesso ao SPA é restrito a maiores de 18 (dezoito) anos, difusor “MED by MSC” de cortesia na cabine, acessórios para uso a bordo (roupão e chinelo), livre acesso ao solário exclusivo para aproveitar dias ensolarados com total tranquilidade, o acesso é restrito a maiores de 18 (dezoito) anos. Prioridade no embarque.**

2.2.4. O preço da experiência Yacht Club inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabines elegantes com todo o conforto, serviço de buffet aberto 20 horas ao dia (menu gourmet durante todo o dia), espetáculos teatrais ao estilo Broadway, piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre (percurso power walking, quadra poliesportiva de basquete, vôlei ou tênis, conforme o navio), academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo, entretenimento para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club, serviço de quarto 24 horas (consumo pago à parte, serviço gratuito), café da manhã na cabine (consumo e serviço gratuitos), possibilidade de escolha das cabines disponíveis na mesma categoria, acessórios para uso a bordo (roupão e chinelo), **possibilidade de jantar em qualquer horário no restaurante exclusivo MSC Yacht Club, respeitando os horários de funcionamento do restaurante, bebidas inclusas no almoço e jantar no restaurante exclusivo MSC Yacht Club, bebidas inclusas nas áreas MSC Yacht Club, no frigobar da sua cabine e uma seleção ilimitada de bebidas em todos os bares e restaurantes do navio de acordo com as opções disponíveis em cada área, suítes luxuosamente decoradas com colchões ergonômicos, enxoval de fino linho, travesseiros selecionados, banheiro com mármore, TV de plasma, frigobar e videogame, serviço de mordomo disponível 24 horas por dia, acesso direto e privativo ao MSC Aurea SPA (o acesso é restrito a maiores de 18 (dezoito) anos), área exclusiva para check-in e check-out com prioridade, acesso à uma área exclusiva com piscina, hidromassagem, solário, bar, concierge 24 horas e para cruzeiros com embarque a partir de maio de 2020 um pacote de internet com até 4 GBs (de acordo com a duração do cruzeiro).**

2.3. Cruzeiros pelo Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi, e Sir Bani Yas: a moeda corrente a bordo é o Euro (€).

2.4. Nos Cruzeiros no Caribe, na América do Sul, Ásia e no Sul da África: a moeda corrente a bordo é o Dólar Americano (US\$).

2.5. Cruzeiros de MSC Grand Voyages partindo da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas e World Cruise: a moeda corrente a bordo é o Euro (€).

2.6. Cruzeiros de MSC Grand Voyages partindo da América do Sul, do Caribe, do Sul da África: a moeda corrente a bordo é o Dólar Americano (US\$).

2.7. As taxas portuárias e operacionais são obrigatórias e deverão ser pagas pelo Hóspede juntamente com o pagamento da reserva.

**2.8. A Empresa reserva-se o direito de aumentar os preços a qualquer tempo em função de variações de aumentos de encargos, impostos ou taxas cobrados por serviços, como as taxas de embarque ou desembarque em portos ou aeroportos.**

2.9 Todos os pagamentos estão sujeitos à aprovação de crédito por parte da Administradora e/ou banco emissor do cartão de crédito. A ausência de aprovação da compra por parte do banco emissor do cartão ou a verificação de contestação total ou parcial do débito (Chargeback), acarretará no cancelamento da reserva sem prévio aviso por parte da Empresa.

2.10. A taxa de serviço tem o propósito de manter o mais alto padrão de qualidade na prestação de serviço aos hóspedes.

**2.10.1. Todos os serviços inclusos nos cruzeiros oferecidos a bordo para os hóspedes MSC estão sujeitos à taxa. Com exceção dos cruzeiros descritos nos itens 2.10.1.2. e 2.10.1.8., a taxa será acrescida à fatura cobrada somente no final do cruzeiro, de acordo com o número de noites em que o serviço foi fornecido:**

**2.10.1.1 Cruzeiros na América do Sul (temporada 2019/2020 em diante):**

Nos cruzeiros realizados na América do Sul as taxas de serviços deverão ser pagas previamente, na compra do cruzeiro:

- (i) R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais) por noite/por adulto;
- (ii) R\$ 30,00 (trinta reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos.
- (iii) Não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos

**2.10.1.2. Cruzeiros pelo Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas (temporada 2019/2020 em diante):**

- (i) € 10.00 (dez euros) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) € 5.00 (cinco euros) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

**2.10.1.3. Cruzeiros pelo Caribe, Estados Unidos e Canadá ( 2019/2020 em diante):**

- (i) US\$ 12.50 (doze dólares e cinquenta centavos) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) US\$ 6.25 (seis dólares e vinte e cinco centavos) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

**2.10.1.4 Cruzeiros pelo Sul da África (2019/2020 em diante):**

- (i) US\$ 8.00 (oito dólares) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos
- (iii) US\$ 4.00 (quatro dólares) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

**2.10.1.5. Cruzeiros pela China, Japão e Coréia do Sul (2019):**

- (i) US\$ 12.50 (doze dólares e cinquenta centavos) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.

- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos
- (iii) US\$ 4.00 (quatro dólares) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

**2.10.1.6. Cruzeiros pela China, Japão e Coréia do Sul (2020 em diante):**

- (i) US\$ 14.50 (quatorze dólares e cinquenta centavos) por noite/ por hóspede.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos

**2.10.1.7. Cruzeiros de MSC Grand Voyages América do Sul (temporada 2019/2020 em diante)**

Nos cruzeiros de Grand Voyages América do Sul as taxas de serviços deverão ser pagas previamente na compra do cruzeiro:

- (i) para a América do Sul: R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais) por noite/por adulto e R\$ 30,00 (trinta reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (ii) partindo da América do Sul: R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais) por noite/por adulto e R\$ 30,00 (trinta reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.

**2.10.1.8. Cruzeiros de MSC Grand Voyages Caribe (2019/2020 em diante):**

- (i) para o Caribe: € 10.00 (dez euros) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) € 5.00 (cinco euros) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.
- (iv) partindo do Caribe: US\$ 12.50 (doze dólares) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (v) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (vi) US\$ 6.25 (seis dólares e vinte e cinco centavos) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos

**2.10.1.9. Cruzeiros de MSC Grand Voyages Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas, Caribe Sul e Antilhas (2019/2020 em diante):**

- (i) para e partindo de Abu Dhabi, Dubai e Omã, Caribe Sul e Antilhas: € 10.00 (dez euros) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) € 5.00 (cinco euros) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

**2.10.1.10. Cruzeiros de MSC Grand Voyages Sul da África (2019/2020 em diante):**

- (i) para o Sul da África: € 10.00 (dez euros) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) € 5.00 (cinco euros) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12(doze) anos incompletos.
- (iv) partindo do Sul da África: US\$ 12.50 (doze dólares e cinquenta centavos) por noite/por hóspede acima de 12(doze) anos.
- (v) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (vi) US\$ 6.25 (seis dólares e vinte e cinco centavos) por noite/por Hóspedes entre 02(dois) e 12(doze) anos incompletos

**2.10.1.11. Cruzeiros de MSC Grand Voyages na China, Japão e Coréia do Sul (2019/2020 em diante):**

- (i) para a China, Japão e Coréia do Sul: € 10.00 (dez euros) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) € 5.00 (cinco euros) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.
- (iv) partindo da China, Japão e Coréia do Sul: US\$ 12.50 (doze dólares e cinquenta centavos) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (v) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (vi) US\$ 6.25 (seis dólares e vinte e cinco centavos) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

#### 2.10.1.12. **Cruzeiros MSC World Cruise (temporada 2019/2020 em diante):**

- (i) € 10.00 (dez euros) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) € 5.00 (cinco euros) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

2.11. Todas as despesas com serviços opcionais efetuadas nos bares, cafés e restaurantes devem ser pagas ao final do cruzeiro. Uma taxa de serviço de bar de 15% (quinze por cento) será incluída na conta.

2.12. Sobre os valores incidirão tributos conforme a legislação aplicável, sendo que o pagamento ou retenção será feito na forma da lei.

### **3. SEGURO**

3.1 A Empresa **recomenda** que todos os Hóspedes façam, às suas expensas, uma apólice de seguro médico, de bagagem e de cancelamento de viagem, diretamente com seguradoras especializadas.

#### **3.2 O Hóspede não está obrigado a adquirir apólice de seguro médico, de bagagem e de cancelamento de viagem.**

3.3 Caso o Hóspede deseje adquirir um plano de assistência de viagens/seguro, o mesmo está ciente e de acordo que irá submeter-se unicamente às condições estipuladas pela empresa seguradora e que à Empresa não caberá qualquer responsabilidade decorrente desse vínculo securitário livremente escolhido pelo Hóspede. As condições gerais e coberturas do plano de assistência adquirido estarão disponíveis no site da seguradora, sendo de inteira responsabilidade da seguradora a prestação do seguro ou da assistência viagem.

3.3.1. Cabe ao hóspede verificar atentamente os termos e condições de cada empresa, antes de qualquer celebração de contrato, bem como verificar se as condições são aplicáveis ao cruzeiro que está adquirindo.

#### **3.4. O Hóspede que eventualmente adquirir bilhete de seguro tem ciência de que as condições de seguro possuem cláusulas e condições específicas, disponibilizadas antes da aquisição e seguem as regras da SUSEP – Superintendência de Seguros Privados.**

##### **3.4.1. Cabe ao Hóspede adquirente do seguro viagem verificar com atenção as condições de cobertura e restrições, bem como a responsabilidade por indicar as informações,**

**especialmente dados pessoais e documentais de cada segurado, sob pena de não haver cobertura.**

#### **4. BAGAGEM**

4.1. O limite máximo de bagagem no Navio, com exceção de Cruzeiros World Cruise, é de 90kg (noventa quilos), distribuídos em até 3 (três) malas por cabine, sendo que será permitido apenas 1 (uma) bagagem de mão por pessoa com até no máximo as seguintes medidas 55x35x25 cm.

4.1.1. O limite máximo de bagagem no Navio para Cruzeiros World Cruise é de 46kg (quarenta e seis quilos), distribuídos em até 2 bagagens de até 23 kg (vinte e três quilos) cada, por pessoa.

4.1.2. Todas as bagagens deverão estar devidamente etiquetadas, sendo solicitado ao hóspede que não leve bagagem em excesso (mas sempre dentro do limite máximo), para que as mesmas possam ser transportadas no interior do navio e bem acomodadas em suas cabines.

4.2. A Empresa não se responsabiliza por bagagem danificada por excesso de peso.

4.3. O hóspede com trecho aéreo deverá respeitar as normas das companhias aéreas (nacionais e internacionais). **Cabe ao hóspede acessar o site da cia aérea pertencente ao bilhete comprado para confirmar toda informação necessária para sua viagem, tais como horário de voo, franquia de bagagem, assentos, condições e regras gerais de voo e contrato de transporte aéreo.**

4.4. As malas são embarcadas e desembarcadas por terceiros autorizados da concessionária portuária, sendo que a Empresa não se responsabiliza por danos causados durante o manuseio.

4.5. Somente as malas são consideradas como bagagens que podem ser despachadas.

4.5.1. São proibidos de serem embarcados e transportados no navio de cruzeiro, móveis e objetos de mudança, que deverão ser transportados por empresa transportadora de responsabilidade do hóspede, conforme regras internacionais de transporte e declarados conforme orientação da Receita Federal.

4.6. Conforme normas Internacionais de Segurança adotada pela MSC Cruzeiros são considerados itens proibidos: bebidas alcoólicas (cerveja, vinho, destilados, champanhe etc.) e não alcoólicas (refrigerantes, sucos etc.), armas de fogo, faca, tesoura, canivete, armas brancas (soco inglês, tacos, bastões, spray de pimenta etc), algemas, objetos afiados e/ou perfuro cortantes, aparelhos elétricos ou eletrônicos potencialmente explosivos (aparelho celular Samsung modelo Galaxy Note 7, skate elétrico "hoverboard", etc), caixas de som, drone, ferro, chapinhas para cabelos, secadores para cabelos e "babyliss", aquecedores de mamadeiras e narguilés, itens explosivos (dinamites etc) e/ou inflamáveis descritos nos rótulos do produto ou assim considerados.

4.6.1. Se qualquer um desses itens for encontrado na bagagem ao passar pelo raio-x durante o processo de embarque, o hóspede será chamado para efetuar o descarte. Caso o hóspede se recuse a descartar o objeto em questão, o seu embarque será negado.

4.6.2. Em prol da saúde e da segurança, alimentos e bebidas (incluindo os parcialmente consumidos) também não podem ser levados a bordo, com exceção de produtos alimentícios secos, devidamente lacrados e/ou embalados a vácuo. Objetos considerados frágeis, pessoais e/ou valiosos (joias, eletrônicos, relógios, máquinas fotográficas, dinheiro, documentos de viagem, carrinhos de bebê, mochilas, remédios, etc.) devem ser transportados como bagagem de mão, sendo que a Empresa não se responsabiliza por dano ou perda desses objetos.

4.6.3. O hóspede que não cumprir os regulamentos de segurança descritos acima terá acesso negado ao navio.

4.7. A bagagem deverá portar a etiqueta de identificação fornecida pela Empresa através do e-ticket, mencionando o nome do hóspede, porto de origem, data do cruzeiro, navio e o número da cabine. Toda bagagem, inclusive a de mão, estará sujeita à fiscalização.

4.7.1. As etiquetas da Empresa serão enviadas juntamente com o e-ticket e as malas devem estar etiquetadas, bem como devidamente lacradas.

4.8. A Empresa não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio que possa ocorrer antes do início ou após o término do cruzeiro, sendo sugerido ao hóspede que adquira seguro com companhia especializada.

4.9. Nos cruzeiros pela América do Sul, o hóspede que for diretamente ao porto deverá dirigir-se ao Armazém de Bagagem e entregar suas malas - devidamente identificadas com as etiquetas e lacradas - a um dos funcionários da Empresa, que estará uniformizado e identificado com crachá.

4.9.1. A bagagem será entregue no navio pelos terceiros autorizados da concessionária portuária e seguirá diretamente para a cabine. Por questões de segurança, as bagagens são submetidas a equipamento de raios-x e ao scanner do navio. Se houver necessidade a segurança do navio pode solicitar a presença do hóspede para esclarecimentos sobre possíveis objetos que ofereçam risco à segurança de seus hóspedes.

4.10. O Hóspede tem conhecimento de que deverá transportar por si, em sua bagagem de mão, os objetos considerados frágeis, pessoais e de valor (joias, perfume, dinheiro, relógio, máquina fotográfica, filmadora, notebooks, carrinhos de bebê, etc.), pois a MSC Cruzeiros não se responsabiliza por danos e extravio de tais objetos.

4.11. O Hóspede tem conhecimento de que toda e qualquer reclamação sobre as bagagens deve ser realizada através do preenchimento do formulário “Declaração de Ocorrência” a bordo do navio ou dentro da área de desembarque. Assim, fica caracterizado que o dano ocorreu dentro dos domínios do terminal marítimo ou da embarcação, isentando o passageiro de qualquer responsabilidade.

## 5. DOCUMENTAÇÃO, PASSAPORTE E VISTOS

5.1. A Empresa não é responsável pela obtenção de passaportes, vistos, vacinas ou outros documentos de viagem para qualquer Hóspede, sendo certo que tal obtenção é responsabilidade pessoal de cada Hóspede. **O Hóspede deverá certificar-se diretamente com as autoridades e/ou**

**Consulados competentes a documentação de viagem necessária para o embarque e desembarque nos portos de escala, incluindo caso de crianças e adolescentes viajando desacompanhados dos pais ou em companhia de apenas um dos pais.**

5.1.1. Ao Hóspede que não embarcar por falta de documentação, passaporte ou vistos, será aplicada a penalidade de cancelamento prevista nas cláusulas 10 e 11.

5.2. O Hóspede deverá portar toda a documentação original e em bom estado de conservação exigida pelas autoridades dos países a serem visitados e também para o embarque no Cruzeiro e desembarque nos portos de escala. **Caso o Hóspede não porte a documentação exigida pelas autoridades do Brasil e/ou de países com escalas programadas, as autoridades não permitirão o embarque do Hóspede no Cruzeiro. Não será aceito embarque com boletim de ocorrência em caso de extravio ou roubo de documentos.**

5.3. **Caso o Hóspede consiga embarcar mesmo sem portar os documentos de identidade exigidos pelas autoridades, tal fato não poderá ser interpretado como um direito do Hóspede, estando ele sujeito a novos controles de documentos nos portos de parada do Brasil e/ou nos países com escalas programadas, arcando o Hóspede com eventuais penalidades e multas impostas à Empresa, ao Armador ou a si próprio decorrentes da ausência dos documentos exigidos.**

5.4. A relação de documentação não é de responsabilidade da Empresa e pode ser alterada pelos governos dos países envolvidos a qualquer tempo e, portanto, recomenda-se que o Hóspede se certifique, antes do Embarque, diretamente com as autoridades dos países de seu destino, a adequada documentação.

5.5. O passaporte é o documento de identificação exigível de todos os que pretendem realizar viagem internacional, salvo nos casos previstos em tratados, acordos ou atos internacionais, sendo dever do Hóspede apresentá-lo antes do embarque e desembarque, em boas condições e com validade mínima de 6 (seis) meses ou prazo de validade exigido pelo país de destino, prevalecendo o maior prazo, a fim de que sejam evitados problemas na Fiscalização Imigratória.

5.6. A Empresa informa aos Hóspedes que, em caso de Cruzeiros internacionais, os documentos originais dos Hóspedes poderão ser solicitados a permanecer no Navio até que sejam realizados os procedimentos de conferência por parte das autoridades de imigração dos países visitados, sendo aconselhável que o Hóspede tenha consigo outro documento de identidade com foto. Se o hóspede não concordar em deixar seu documento com a Empresa como forma de agilizar os procedimentos de fiscalização nos países visitados, deverá informar sua decisão no momento do embarque, sendo certo que, nesta hipótese, somente poderá desembarcar após a fiscalização individual pelas autoridades dos respectivos países, não cabendo nenhuma responsabilidade à Empresa pela eventual demora nos procedimentos de controle de documentos por parte das autoridades.

5.7. **Não serão aceitos para viagens internacionais o embarque de Hóspedes com documentos de identificação emitidos por órgão de classe, como CREA, CRM, OAB e/ou identidades funcionais como, por exemplo, a de Magistrados, Militares ou membros do Ministério Público, sendo que os documentos podem ser consultados na cláusula 5.8.**

5.8. Documentação:

### **5.8.1. Viagens dentro do território brasileiro:**

- **Hóspedes Brasileiros:** deverão embarcar com um dos seguintes documentos originais: passaporte (válido até o término da viagem), RG (Carteira de Identidade Civil emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados), CREA, CRM, OAB, Carteira de Habilitação, Carteira de Identidade Militar, **entre outros documentos de identidade civil válidos em território nacional**, desde que o mesmo esteja em bom estado de conservação.

#### **Hóspedes Estrangeiros:**

- **Hóspedes estrangeiros residentes no Brasil:** deverão embarcar com um dos seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) ou com o RNE válido (Registro Nacional de Estrangeiros).

- **Hóspedes estrangeiros não residentes no Brasil** deverão embarcar com passaporte válido (mínimo de 6 meses) e **carteira de entrada no Brasil carimbada pela imigração do aeroporto**

### **5.8.2. Viagens para países integrantes do Mercosul:**

**Hóspedes Brasileiros:** Hóspedes brasileiros, deverão embarcar com um dos seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) ou RG (Carteira de Identidade Civil emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados). Recomendamos fortemente que os documentos tenham menos de 10 (dez) anos de validade e estejam em bom estado de conservação. Recomendamos levar ambos os documentos, pois em caso de dúvida quanto à identidade do portador a autoridade fiscalizadora poderá requisitar outro documento (RG ou Passaporte) que permita sanar a dúvida. **Não será permitido o embarque de hóspedes portando CNH, CREA, CRM, OAB, Carteira de Identidade Militar entre outros documentos mesmo que tenha validade em território nacional.**

#### **Hóspedes Estrangeiros:**

- **Hóspedes estrangeiros residentes no Brasil,** deverão embarcar com os seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) juntamente com o RNE válido (Registro Nacional de Estrangeiro). Não será permitido o embarque somente com o RNE sem o passaporte.

- **Hóspedes estrangeiros não residentes no Brasil,** deverão embarcar com o passaporte válido (mínimo de 6 meses) e **carteira de entrada no Brasil carimbada pela imigração do aeroporto.**

### **5.8.3. Viagens Internacionais e “MSC Grand Voyages”:**

- **Hóspedes brasileiros** deverão embarcar com o passaporte válido (mínimo de 6 meses).

- **Hóspedes Estrangeiros:**

- **Hóspedes estrangeiros residentes no Brasil,** deverão embarcar com os seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) juntamente com o RNE válido (Registro Nacional de Estrangeiro).

- **Hóspedes estrangeiros, não residentes no Brasil**, deverão embarcar com o passaporte válido (mínimo de 6 meses) e tarieta de entrada no Brasil carimbada pela imigração do aeroporto.

**Importante: Os hóspedes deverão apresentar no momento do check-in, o bilhete aéreo de retorno ao seu país de origem.**

## **5.9. Viagens para Menores de 18 (dezoito) anos:**

### **5.9.1. Viagens dentro do território brasileiro**

- **Documentos originais:** passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses), RG ou Certidão de Nascimento original. Menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados de ambos os pais ou responsável deverão também apresentar obrigatoriamente autorização por escrito do pai e da mãe com firma reconhecida em cartório, em duas vias, conforme modelo da Empresa disponível no website.

### **5.9.2. Viagens para países integrantes do Mercosul:**

- **Documentos originais:** passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) ou RG. Recomendamos fortemente que os documentos tenham menos de 10 (dez) anos de validade e estejam em bom estado de conservação. Menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados de ambos os pais ou responsável deverão também apresentar obrigatoriamente autorização por escrito do pai e da mãe com firma reconhecida em cartório, em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website [www.pf.gov.br](http://www.pf.gov.br). O link para o formulário no website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa. Não será permitido o embarque de hóspedes (mesmo bebê) portando apenas Certidão de Nascimento.

- Viajando com apenas um dos genitores: devem apresentar a Autorização do genitor ausente, com firma reconhecida em cartório em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website [www.pf.gov.br](http://www.pf.gov.br). O link para o website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa;

- Em caso de falecimento de um dos genitores: devem apresentar o Atestado de Óbito original juntamente com uma cópia autenticada em cartório.

### **Nota Importante:**

- Menores de idade viajando apenas com o passaporte cujo modelo não consta a filiação, acompanhados ou não dos pais, também deverão apresentar no embarque o RG ou Certidão de Nascimento original. Isso é necessário para comprovar a filiação, pois dependendo do modelo de passaporte, não há registro da filiação do viajante.

- Não será permitido o embarque de hóspedes portando cópia de documentos, mesmo que autenticados.

- Não será aceito embarque com boletim de ocorrência em caso de extravio, furto ou roubo de documentos.

- É de responsabilidade do acompanhante do menor manter a autorização do (s) genitor (es) ou responsável ausente (s) consigo, durante todo o período da viagem, para que possa ser consultada pelas autoridades competentes.

- Não será permitido o embarque de menores que não estejam acompanhados de um dos seus pais ou de alguém com guarda legal, ou qualquer outra pessoa autorizada. Passageiros adultos viajando com um menor são completamente responsáveis pela conduta e comportamento deste.
- Não será permitido o desembarque de menores de 18 anos nos Portos de escala desacompanhados de um maior responsável.
- Não será permitido aos menores pedir bebidas alcoólicas ou participar em jogos de apostas.

### **5.9.3. Viagens Internacionais (Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe, Sul da África, Abu Dhabi, Dubai e Omã, Caribe Sul e Antilhas, Ásia, América do Norte e Grand Voyages (Travessias Atlânticas):**

- **Documento original:** passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses). Não será permitido o embarque de hóspedes (mesmo bebê) portando apenas Certidão de Nascimento.

Além dos documentos acima, menores desacompanhados durante viagens internacionais (Mercosul, Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe, Caribe Sul e Antilhas e Grand Voyages [Travessias Atlânticas]) deverão observar os procedimentos abaixo:

- desacompanhados de ambos os pais ou responsável e em companhia de terceiros maiores e capazes: devem apresentar a Autorização de ambos os genitores e com firma reconhecida em cartório em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website [www.pf.gov.br](http://www.pf.gov.br). O link para o website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa;
- viajando com apenas um dos genitores: devem apresentar a Autorização do genitor ausente, com firma reconhecida em cartório em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website [www.pf.gov.br](http://www.pf.gov.br). O link para o website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa;
- em caso de falecimento de um dos genitores: devem apresentar o Atestado de Óbito original juntamente com uma cópia autenticada em cartório do mesmo.

**Nota Importante:-** Menores de idade viajando apenas com o passaporte cujo modelo não consta a filiação, acompanhados ou não dos pais, também deverão apresentar no embarque o RG ou Certidão de Nascimento original. Isso é necessário para comprovar a filiação, pois dependendo do modelo de passaporte, não há registro da filiação do viajante.

- Não será permitido o embarque de hóspedes portando cópia de documentos, mesmo que autenticados.
- Não será aceito embarque com boletim de ocorrência em caso de extravio, furto ou roubo de documentos.
- É de responsabilidade do acompanhante do menor manter a autorização do (s) genitor (es) ou responsável ausente (s) consigo, durante todo o período da viagem, para que possa ser consultada pelas autoridades competentes.
- Não será permitido o embarque de menores que não estejam acompanhados de um dos seus pais ou de alguém com guarda legal, ou qualquer outra pessoa autorizada. Passageiros adultos viajando com um menor são completamente responsáveis pela conduta e comportamento deste.

- Não será permitido o desembarque de menores de 18 anos nos Portos de escala desacompanhados de um maior responsável. Quando o itinerário do cruzeiro incluir um porto localizado nos EUA, estas condições aplicam-se a Passageiros com idade inferior a 21 anos
- Não será permitido aos menores pedir bebidas alcoólicas ou participar em jogos de apostas. Para consumo de bebidas alcoólicas e participação em jogos de apostas, quando o itinerário do cruzeiro incluir um porto localizado nos EUA, estas condições aplicam-se a Passageiros com idade inferior a 21 anos

## 6. CONDIÇÕES DE SAÚDE PARA VIAJAR

6.1. O Hóspede, ao efetuar a Reserva e celebrar o Contrato, garante que está em plenas condições de saúde para viajar por mar e por ar, e que sua conduta ou saúde não prejudicarão a segurança ou conforto das embarcações, das aeronaves e/ou dos outros Hóspedes.

6.2. **Para a segurança e o conforto de todos os Hóspedes enfermos, doentes, com mobilidade reduzida ou necessidades especiais, bem como para que seja verificado o cumprimento às legislações sanitárias, é importante que sejam fornecidas todas as informações pertinentes no ato da Reserva.**

6.2.1. **As informações deverão ser prestadas no formulário “Special Needs/Necessidades Especiais”, a ser solicitado no ato da Reserva. O formulário será enviado ao departamento médico do navio responsável pela análise, sendo que o mesmo será avaliado e respondido em até 10 (dez) dias úteis. O preenchimento desse formulário não garante o embarque do hóspede.**

6.3 Hóspedes com alguma deficiência física ou mental que necessitem de tratamento ou atendimento especial (incluindo pessoas em cadeira de rodas) devem notificar a Empresa por escrito, antes da Reserva, sobre a natureza da deficiência, qualquer equipamento médico que pretendam levar a bordo. Todo Hóspede em cadeira de rodas deve levar sua própria cadeira de rodas, dobrável e de tamanho padrão, bem como deve estar acompanhado por um Hóspede em plenas condições de saúde e capacitado a assisti-lo. Ainda, a depender das características da deficiência física ou mental e do tratamento ou atendimento especial necessários, o Hóspede deverá estar acompanhado de outro Hóspede que esteja em plenas condições de saúde e que possa assisti-lo e/ou, conforme o caso, pelo responsável legal.

6.4 Hóspedes enfermos ou Hóspedes em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida podem não conseguir desembarcar em portos onde as embarcações não atracam ao cais. A lista desses portos pode ser solicitada à Empresa. Nesta hipótese, a eventual tentativa de desembarque em locais sem instalações adequadas para portadores de necessidades especiais será de responsabilidade exclusiva do Hóspede.

6.5 A Empresa reserva-se o direito de solicitar a qualquer Hóspede a apresentação de atestado médico comprovando plenas condições de saúde para viajar no Cruzeiro.

6.5.1. Sugerimos que os responsáveis por menores com menos de 1 (um) ano de idade submetam os mesmos a consulta médica para atestar as condições de saúde para realizar o cruzeiro, bem como apresentem no momento do check-in, atestado médico confirmando o bom estado para viajar.

6.6 A Empresa reserva-se o direito de recusar o embarque a qualquer Hóspede que tenha deixado de notificar adequadamente a Empresa sobre essas deficiências ou necessidade de assistência, ou de quem não se apresente em boas condições de saúde para viajar ou cujo problema de saúde possa constituir perigo para si próprio ou para outras pessoas no Cruzeiro.

6.7. Mulheres grávidas devem procurar orientação médica antes de viajar, seja qual for o estágio de sua gravidez. A empresa não tem instalações médicas adequadas para partos a bordo de nenhuma das embarcações dos Cruzeiros. As mulheres grávidas que tenham até 23 (vinte e três) semanas de gravidez até o último dia do cruzeiro poderão viajar mediante autorização médica. Assim, a hóspede gestante deverá, obrigatoriamente, apresentar no momento do embarque atestado médico confirmando o estágio e as condições de saúde para realizar cruzeiro. **A Empresa não permite o embarque de hóspede que estará com 24 (vinte e quatro) semanas ou mais de gestação até o final do cruzeiro.** Caso a gestante tenha mais de 24 (vinte e quatro) semanas de gestação até o final de cruzeiro ou na falta do atestado com as informações, a empresa reserva-se expressamente o direito de recusar o embarque e não terá responsabilidade em relação a essa recusa, sendo que serão aplicáveis as regras de cancelamento previstas na cláusula 10.3.

6.8 Caso uma reserva seja feita por uma Hóspede que não sabia e não poderia razoavelmente saber da gravidez no ato da Reserva, a Empresa reembolsará integralmente o preço pago pela respectiva Hóspede pelo cancelamento da reserva, desde que esse cancelamento seja efetuado o mais rapidamente possível, não tendo a Empresa qualquer outra obrigação para com a Hóspede.

6.9 Caso um Hóspede tenha o embarque recusado em decorrência de problema de saúde e/ou falta de condição de saúde para viajar, a Empresa não terá nenhuma obrigação para com o Hóspede.

6.10 Se, na opinião da Empresa, do Comandante ou do Médico do Cruzeiro, um Hóspede não estiver, por qualquer razão, em boas condições de saúde para viajar, puder representar um risco para a sua saúde ou segurança ou tiver a permissão de desembarque em qualquer porto recusada, ou puder responsabilizar a Empresa pela sua manutenção, apoio ou repatriação, então, o Comandante terá o direito de recusar o embarque ou desembarcar o Hóspede em qualquer porto, ou transferir o Hóspede para outro leito ou outra cabine. O Médico a bordo terá o direito de administrar os primeiros socorros e qualquer fármaco, medicamento ou outra substância, e/ou admitir e/ou manter o Hóspede nas instalações médicas do navio ou outra instituição semelhante em qualquer porto, desde que o Médico do navio e/ou o Comandante considere essas medidas necessárias. A recusa do Hóspede em cooperar com relação a esse tratamento poderá resultar no desembarque do Hóspede em qualquer porto e a Empresa não será responsável por qualquer prejuízo, despesa ou ressarcimento do Hóspede.

6.11 A Empresa e/ou as autoridades sanitárias de qualquer porto terão o direito de aplicar um questionário sobre saúde pública em seu próprio nome. O Hóspede deverá fornecer informações precisas sobre os sintomas de qualquer doença, incluindo, sem limitações, doenças gastrointestinais. A Empresa poderá recusar o embarque de qualquer Hóspede que, a seu critério exclusivo, apresente sintomas de qualquer doença, incluindo, sem limitações, doença viral ou bacteriana, Norovírus e a gripe H1N1. A recusa de um Hóspede em preencher o questionário pode resultar em recusa de embarque.

6.12 Nos casos em que o Hóspede esteja acometido por doença viral ou bacteriana a bordo do Cruzeiro, o Médico do navio ou o Comandante poderá exigir que este permaneça em sua cabine por razões de saúde e segurança coletiva.

## **7. TRATAMENTO MÉDICO**

7.1 A Empresa não tem qualquer responsabilidade em relação a cuidados médicos ou instalações médicas oferecidos em terra. O Hóspede poderá, conforme cláusula 3, contratar, às suas expensas, um seguro compreensivo de saúde para viagens que cubra despesas de tratamento médico e repatriação.

7.2 Embora haja Médico a bordo da embarcação, é obrigação e responsabilidade do Hóspede procurar assistência médica, se necessária, durante o Cruzeiro. Os serviços médicos prestados a bordo serão cobrados à parte.

7.3 O Médico do navio não é um especialista e o centro médico do navio não é um hospital e, portanto, não está equipado nos mesmos padrões que um hospital em terra. A embarcação possui suprimentos e equipamentos médicos de acordo com as exigências do país de sua bandeira para o atendimento de pequenos problemas de saúde. Nem a Empresa nem o Médico serão responsáveis perante o Hóspede em decorrência de qualquer incapacidade de tratar um problema de saúde.

7.4 No caso de doença ou acidente, os Hóspedes poderão ser levados para terra pela Empresa e/ou pelo Comandante do navio para atendimento médico. A Empresa não se responsabiliza pela qualidade e padrão do tratamento médico em qualquer porto de escala ou no local em que o Hóspede for desembarcado. As instalações e os padrões médicos variam de porto para porto.

## **8. CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO DA TARIFA SUPER BINGO**

**8.1 As tarifas Super Bingo são oferecidas alternativamente em valores menores daquelas vigentes. Cabe ao hóspede escolher a tarifa vigente ou a tarifa Super Bingo em condições menores. O hóspede que optar pela tarifa Super Bingo está ciente de que as regras de cancelamento e valores reembolsáveis são diferentes das tarifas regulares.**

**8.2. Em caso de cancelamento de cabine referente a pacote contratado pela tarifa Super Bingo, serão reembolsáveis os seguintes valores:**

**(i) cancelamento até 31 (trinta e um) dias antes da data do embarque: multa de 50% (cinquenta por cento) do valor pago, excluída a comissão da agência de viagens e os impostos. O eventual reembolso da comissão será responsabilidade do agente de viagens.**

**(ii) cancelamento entre 30 (trinta) dias e 0 (zero) dia (no show) antes da data do embarque: multa de 100% (cem por cento) do valor pago, já incluído a comissão da agência de viagens e os impostos. O eventual reembolso da comissão será responsabilidade do agente de viagens.**

**8.3. O cancelamento de hóspede adquirente de cruzeiro sob tarifa Super Bingo para inclusão de outro hóspede por ele indicado, será considerado troca de nome e implicará no pagamento da taxa de alteração no valor de R\$ 90,00 (Noventa Reais), a ser paga pelo hóspede desistente, bem como no pagamento do Imposto de Renda aplicável para os cruzeiros internacionais. A solicitação de**

**alteração de nomes para todos os hóspedes da cabine, será considerado cancelamento total da cabine com a aplicação de multa conforme o item 8.2.**

**8.3.1. Em caso de troca de nome previsto na cláusula 8.3., é responsabilidade do hóspede desistente ressarcir-se diretamente com o novo hóspede por ele indicado.**

**8.3.2. Nos casos de troca de nome previsto na cláusula 8.3.1., a Empresa realizará a avaliação da veracidade da troca de nome, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação.**

## **9. ALTERAÇÕES NO CONTRATO POR SOLICITAÇÃO DO HÓSPEDE**

9.1 Após o pagamento, e em até 3 (três) dias úteis antes da partida, o Hóspede poderá solicitar alterações em seu Contrato, as quais ficam sujeitas a política comercial vigente na data da alteração e ao pagamento da taxa de alteração de R\$ 90,00 (Noventa Reais), por pessoa, por alteração, além do imposto de renda no caso dos cruzeiros internacionais. Caberá ao Hóspede o pagamento de quaisquer custos adicionais incorridos com as empresas aéreas porventura utilizadas para seu transporte até o porto de embarque.

9.2 A inclusão de um novo hóspede na cabine, sem que outro seja substituído, implica no pagamento, pelo novo hóspede, das condições comerciais vigentes.

9.3 O cancelamento de um hóspede para inclusão de um novo será considerado substituição e implicará no pagamento da taxa de alteração de R\$ 90,00 (Noventa Reais), a ser paga pelo hóspede que está cancelando, além do imposto de renda no caso dos cruzeiros internacionais. A Empresa não reembolsará ao hóspede desistente o valor recebido, ficando a cargo desse hóspede ressarcir-se diretamente com o hóspede novo. **A solicitação de alteração de nomes para todos os hóspedes da cabine, será considerado cancelamento total da cabine com a aplicação de multa conforme cláusula 11.**

9.3.1. As tarifas promocionais como a Super Bingo, possuem condições e penalidade específicas, sendo que devem ser verificadas no momento da divulgação. As condições e penalidades para a tarifa promocional Super Bingo estão dispostas na cláusula 8.

9.4 A Empresa envidará seus melhores esforços para satisfazer as solicitações do Hóspede para alterar arranjos de voos que tenham por ela sido providenciados para o acesso dos Hóspedes ao porto de embarque, mas não pode ser responsabilizada pela impossibilidade de efetuar as referidas alterações.

9.4.1. Os custos para a nova emissão do bilhete aéreo serão por conta do hóspede.

9.5. A alteração em pacote turístico internacional implicará na alteração de todos os itens que compõem o pacote.

## **10. CANCELAMENTO PARCIAL PELO HÓSPEDE**

10.1 Em caso de cancelamento parcial da cabine sem que haja inclusão de novo hóspede será cobrada taxa de alteração de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais) por hóspede cancelado, além da multa por

cancelamento do bilhete aéreo, quando aplicável, e não haverá reembolso da comissão do agente de viagens. Sobre o valor da taxa de alteração incidirão os tributos vigentes. Caso o cancelamento torne a cabine single, o hóspede remanescente deverá pagar o valor correspondente ao suplemento do valor da cabine individual.

10.2 No caso de cancelamento parcial da cabine sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias, ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontado o valor da taxa de alteração de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais), além dos impostos, por cabine alterada, comissão da agência de viagens e multa por cancelamento do bilhete aéreo, quando aplicável. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.3 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias com menos de 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, bem como, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 59 a 30 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

29 a 22 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

21 a 15 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

14 a 6 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

5 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque ou não embarca por qualquer motivo, incluindo falta de documentação) – multa de 100% do valor do hóspede já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

10.3.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.4 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido até 90 (noventa) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, e a taxa de alteração de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais) por cabine alterada, além dos impostos e a comissão da agência de viagens.

10.4.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.5 No caso de **cancelamento parcial da cabine**, sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido com menos de 90 (noventa) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as

multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 89 a 60 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 52 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 51 a 35 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 34 a 15 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor do hóspede cancelado já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

10.5.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.6 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja a inclusão de novo hóspede, **do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2020 em diante, ocorrido até 120 (cento e vinte) dias antes da data de embarque**, haverá devolução do valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, o depósito de 15% (quinze por cento) por hóspede cancelado, além dos impostos.

10.6.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.7 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja a inclusão de novo hóspede, **do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2020 em diante, ocorrido com menos de 120 (cento e vinte) dias antes da data do embarque**, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão da agência de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 119 a 60 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 15 dias antes da partida – multa de 50% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 50% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 10 dias antes da partida – multa de 75% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 25% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável. os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 9 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor do hóspede cancelado já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos a comissão do agente de viagens.

10.7.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.8. Para Cabines onde o Hóspede for isento de pagamento devido a promoção temporária, a desistência desse Hóspede não dá direito a qualquer reembolso, ainda que o valor tenha sido rateado entre os demais Hóspedes da cabine.

10.9. Na hipótese de cancelamento parcial da cabine os demais hóspedes estarão sujeitos a mudança de cabine.

10.10. Em nenhuma hipótese será aceito o cancelamento parcial – apenas o aéreo ou apenas o cruzeiro - do pacote turístico internacional.

10.11 A Empresa não se responsabiliza pelo reembolso de qualquer valor antecipado pelo Hóspede à agência de viagem escolhida, por ocasião da Reserva.

10.12 O Hóspede que queira pleitear o reembolso da comissão do agente de viagens, deverá contatar a própria agência de viagens escolhida para apresentar tal solicitação, sendo que a devolução é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens escolhido pelo Hóspede.

## **11. CANCELAMENTO TOTAL PELO HÓSPEDE**

11.1. O cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional deve ser feito por escrito e enviado à Empresa por carta registrada ou através do agente de viagens do Hóspede. Todos os e-tickets (bilhetes de embarque) emitidos e a nota de confirmação devem ser devolvidos juntamente com a notificação de cancelamento.

11.2 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago, descontada a taxa de alteração de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais) por cabine cancelada, os impostos e a comissão da agência de viagens, não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17). O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.3 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias com menos de 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, bem como, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

De 59 a 30 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

29 a 22 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

21 a 15 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

14 a 6 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

5 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque ou não embarca por qualquer motivo, incluindo falta de documentação) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.3.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.4 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido até 90 (noventa) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontada a taxa de alteração de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais) por cabine cancelada, os impostos e a comissão da agência de viagens, não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17).

11.4.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.5 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido com menos de 90 (noventa) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

De 89 a 60 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 52 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 51 a 35 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 34 a 15 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.5.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.6 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2020 em diante, ocorrido até 120 (cento e vinte) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontado o depósito de 15% (quinze por cento) por reserva cancelada, os impostos e a comissão da agência de viagens, não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17).

11.6.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.7. No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2020 em diante, ocorrido com menos de 120 (cento e vinte) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

De 119 a 60 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 15 dias antes da partida – multa de 50% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 50% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 10 dias antes da partida – multa de 75% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 25% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 9 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.7.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.8. É possível ao hóspede solicitar o reembolso das multas ao seguro de viagem eventualmente contratado, devendo verificar os termos da apólice contratada.

11.9. O Hóspede que queira pleitear o reembolso da comissão do agente de viagens deverá contatar a própria agência de viagens escolhida para apresentar tal solicitação, sendo que a devolução é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens escolhido pelo Hóspede.

11.10. Solicitações de alterações quanto ao Cruzeiro escolhido ou quanto a todos os nomes dos Hóspedes serão tratadas como cancelamento e estarão sujeitas aos encargos de cancelamento. A nova Reserva será feita de acordo com as condições comerciais vigentes.

11.11. O Reembolso do pagamento efetuado através do cartão de crédito será efetuado apenas mediante estorno junto ao banco emissor do referido cartão. O próprio banco emissor do cartão disponibilizará o crédito equivalente ao valor reembolsado na fatura de seu titular. A “Empresa” é isenta de quaisquer responsabilidades pela demora, omissão ou qualquer outra conduta praticada pelo banco emissor do cartão de crédito utilizado para a compra do cruzeiro em questão.

## **12. ALTERAÇÕES PELA EMPRESA**

**12.1 A organização do Cruzeiro, bem como do pacote turístico internacional são feitos muitos meses antes pela Empresa. Esporadicamente pode ser necessário efetuar alguma alteração de ordem operacional, comercial ou de outra natureza e a Empresa reserva-se o direito de fazê-la a qualquer tempo.**

12.2 São considerados motivos para alteração contratual e/ou preço, incluindo, mas não se limitando, mudanças, suspensão ou interrupção das operações de câmbio, aumento dos tributos, aumento significativo no valor do combustível, greves e exigências sindicais.

12.3 No caso de uma alteração significativa em um termo essencial do Contrato, a Empresa informará, por escrito, o Hóspede ou seu agente de viagens sobre o cancelamento ou a alteração de itinerário o mais rapidamente possível. O Hóspede terá a opção de:

- a) aceitar a alteração; ou
- b) reservar outro Cruzeiro de nível equivalente, se disponível; ou
- c) reservar outro Cruzeiro de nível inferior, se disponível, com o reembolso da diferença de preço; ou
- d) cancelar e receber o reembolso integral de todo valor pago.

12.4 O Hóspede deverá comunicar por escrito a Empresa, diretamente a ela ou através de seu agente de viagens, sobre a alternativa escolhida prevista na cláusula 12.3, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação de alteração.

12.5 Nenhuma indenização será devida ao Hóspede por eventuais alterações efetivadas pela Empresa, cabendo ao Hóspede única e exclusivamente as medidas contidas na cláusula 12.3. supra.

### **13. CANCELAMENTO PELA EMPRESA**

13.1 A Empresa reserva-se o direito de, a qualquer tempo, cancelar qualquer Cruzeiro ou pacote turístico internacional mediante envio de comunicação para o Hóspede ou seu agente de viagens.

13.2 São considerados motivos para cancelamento do contrato, incluindo, mas não se limitando, mudanças, suspensão ou interrupção das operações de câmbio, suspensão ou interrupção das operações marítimas ou portuárias, aumento dos tributos, aumento significativo no custo do combustível, greves e exigências sindicais.

13.3 Caso a razão do cancelamento seja uma circunstância incomum ou imprevisível que fuja ao controle da Empresa, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas pela Empresa mesmo que ela tenha tomado todos os devidos cuidados, ou seja, caso o cancelamento se dê por caso fortuito ou força maior, a Empresa oferecerá ao Hóspede a opção de:

- a) receber o reembolso integral de todo valor pago; ou
- b) reservar outro Cruzeiro de nível equivalente, se disponível; ou
- c) reservar outro Cruzeiro de nível inferior, se disponível, com reembolso da diferença de preço.

13.4 A decisão do Hóspede em relação às hipóteses acima deve ser notificada à Empresa por escrito ou através de seu agente de viagens em até 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação de cancelamento.

13.5 Nenhuma indenização será devida ao Hóspede pelo cancelamento pela Empresa, além das formas mencionadas nesta cláusula 13 e suas sub-cláusulas.

### **14. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA**

14.1 A Empresa não é responsável por qualquer ato ou omissão que seja: (a) totalmente atribuível a culpa do Hóspede; ou (b) decorrente de ato ou omissão imprevisível ou inevitável de terceiros não relacionados à prestação de quaisquer serviços previstos no Contrato; ou (c) decorrente de uma circunstância incomum ou imprevisível que fuja ao controle da Empresa e/ou de qualquer prestador de serviços que faça parte do Cruzeiro, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que todos os devidos cuidados tenham sido tomados, incluindo (sem limitações) casos fortuitos ou de força maior.

14.2 Todo transporte (terrestre, aéreo e marítimo) está sujeito às Condições de Transporte da efetiva transportadora, que podem limitar ou excluir responsabilidades. O Contrato, além de regido por estas Condições Gerais, também é regido pelas Condições de Transporte das transportadoras utilizadas. A responsabilidade da Empresa não ultrapassará, em tempo algum, aquela da efetiva transportadora nos termos de suas Condições de Transporte ou legislação aplicável.

14.3 O transporte aéreo de passageiros e suas bagagens é regido por diversas convenções internacionais ("Convenções Aéreas Internacionais"), incluindo a Convenção de Varsóvia de 1929 (alterada pelo Protocolo de Haia de 1955 ou Protocolo de Montreal de 1999 ou de outra forma) ou a Convenção de Montreal de 1999. Na hipótese exclusiva de a Empresa ser responsável por providenciar a reserva de transporte aéreo para o Hóspede, caso a mesma venha a ser considerada culpada, juntamente com a transportadora efetiva, pelo não cumprimento do transporte aéreo perante o Hóspede, os termos das Convenções Aéreas Internacionais (incluindo quaisquer alterações posteriores e qualquer nova convenção que possa vir a ser aplicável ao Contrato para um Cruzeiro entre a Empresa e um Hóspede) aplicam-se expressamente a estas Condições. Assim, quaisquer limitações de responsabilidade, incluindo, mas não se limitando a limitação de responsabilidade por morte, ferimento, perda de bagagem, atraso, etc., são aplicáveis à Empresa. Cópias dessas convenções internacionais podem ser solicitadas pelo Hóspede à Empresa, às companhias aéreas ou no site [www.iata.org.br](http://www.iata.org.br)

14.4 Com relação à bagagem, pressupõe-se que a mesma tenha sido entregue sem danos ao Hóspede, salvo se o Hóspede comunicar a Empresa, através de formulário próprio, entregue na recepção do navio ou ao representante da empresa no saguão de desembarque.

14.5 Cabe ao hóspede verificar a responsabilidade conforme a apólice de seguro eventualmente contratada.

14.6 A Empresa não será responsável, em nenhuma circunstância, por prejuízos ou lucros cessantes, perda de receita, perda de uso, perda de contratos ou de oportunidades, nem por nenhum outro prejuízo ou dano emergente ou indireto.

14.7 A empresa não pagará qualquer indenização ao Hóspede por quaisquer demandas decorrentes de prejuízo ou dano, direta ou indiretamente, causado por circunstâncias em que o cumprimento e/ou o pronto cumprimento do Contrato é impedido por motivo de caso fortuito e força maior, tais como, mas não limitado a, guerra ou ameaça de guerra, desordem, guerra civil, greves, atividade terrorista ou ameaça de atividade terrorista, falta do fornecimento de energia, riscos à saúde ou epidemias, desastre natural ou nuclear, incêndio ou condições meteorológicas adversas, ou condições marítimas adversas, suicídio ou tentativa de suicídio de Hóspede ou a exposição deliberada de Hóspede a perigo desnecessário (exceto na tentativa de salvar uma vida humana), ou pelas consequências da

participação em uma atividade incomum ou perigosa, bem como por todas as circunstâncias semelhantes que estejam fora do controle da Empresa.

## **15. ITINERÁRIO/DIREITO DE MUDANÇA**

15.1 A Empresa reserva-se o direito de decidir, a seu critério exclusivo e/ou a critério do Comandante de qualquer embarcação (direito este que será exercido de forma razoável): desviar do itinerário anunciado ou estabelecido de qualquer embarcação, retardar ou avançar a navegação, suprimir ou alterar portos de escala, alterar o tempo de permanência nos portos de escala, providenciar o deslocamento substancialmente equivalente por uma outra embarcação, rebocar ou ser rebocado, ajudar outras embarcações ou praticar qualquer ato semelhante que, segundo sua própria opinião e a seu critério e/ou do Comandante de qualquer embarcação, seja justificado por qualquer razão. Desde que a referida decisão seja tomada de maneira razoável, a Empresa não terá nenhuma obrigação para com o Hóspede.

15.2 O itinerário do Cruzeiro, em função das condições climáticas, por segurança, por instabilidades sociais ou políticas locais, ou outras situações fortuitas e/ou de força maior incontroláveis pela Empresa/Navio, pode ser modificado a qualquer momento, aplicando-se as disposições da cláusula 15.1 supra. Em nenhuma das situações observadas por este artigo o Hóspede terá direito ao ressarcimento de danos ou ao reembolso de despesas de qualquer outra natureza, conforme as leis internacionais que impliquem em segurança e conforto aos hóspedes, tripulantes e terceiros.

15.3 A cláusula 15.2 acima também é aplicável aos casos em que, mesmo após a Empresa vistoriar o Porto, este por motivos alheios ao controle e vontade desta, posteriormente possa ser considerado inadequado para o procedimento de atracar/fundear.

## **16. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO HÓSPEDE, ALÉM DAS JÁ MENCIONADAS NAS DEMAIS CLÁUSULAS DESTAS CONDIÇÕES**

16.1 O Hóspede tem o dever de obedecer às exigências legais do Comandante da embarcação ou dos oficiais de bordo enquanto estiver a bordo e, por razões de segurança ou outras razões legais, permitir que os mesmos (com outros membros da tripulação) revistem, a qualquer tempo qualquer Hóspede, suas cabines, bagagem e pertences.

16.2 Pelo presente instrumento e ao efetuar a Reserva, o Hóspede concorda expressamente em permitir essa revista.

16.3 Os Hóspedes devem tomar todas as vacinas necessárias antes do Cruzeiro e estar de posse de todos os e-tickets, passagens aéreas em sendo o caso, passaportes válidos, vistos, cartões médicos e quaisquer outros documentos necessários para os portos de escala e desembarques programados.

16.4 Os Hóspedes devem levar em sua bagagem de mão os medicamentos de que façam tratamento, de uso controlado ou não, em quantidade suficiente e dentro da validade, não havendo possibilidade de compra de medicamentos a bordo do navio.

16.5 O comportamento do Hóspede não deve comprometer a segurança, a tranquilidade e o prazer dos outros Hóspedes no Cruzeiro. A Empresa e/ou o Comandante de qualquer embarcação reserva-se

o direito de, a seu critério absoluto, recusar o embarque ou desembarcar em qualquer porto de qualquer Hóspede cuja conduta, em sua opinião razoável, possa colocar em risco ou prejudicar o conforto e o prazer de outras pessoas a bordo.

**16.6 Os Hóspedes são proibidos de trazer a bordo animais, domésticos ou não, entorpecentes, armamento, munição, explosivos ou inflamáveis, objetos perfuro cortantes e perfuro contundentes em geral ou substâncias inflamáveis, tóxicas ou perigosas que possam ser perigosos para a segurança dos hóspedes ou dos navios.**

16.7 Os Hóspedes serão responsáveis por qualquer dano sofrido pela Empresa e/ou qualquer Prestador de qualquer serviço que faça parte do Pacote do Cruzeiro em decorrência do não cumprimento das obrigações por parte dos Hóspedes. Em especial, o Hóspede será responsável por todos os danos causados à embarcação ou a sua mobília e equipamentos, por danos pessoais ou prejuízos causados a outros Hóspedes e terceiros e, ainda, por todas as penalidades, multas e despesas que a Empresa ou o Prestador de serviço tenha que pagar que sejam atribuíveis ao Hóspede.

16.8 A Empresa não terá nenhuma obrigação para com nenhum Hóspede no caso de violação ou não cumprimento pelo Hóspede das disposições desta cláusula, e qualquer Hóspede deverá indenizar a Empresa por prejuízos ou danos causados à Empresa ou a seus prestadores de serviço em decorrência da referida violação ou não cumprimento.

16.9 O comportamento do Hóspede não deve comprometer a segurança, a tranquilidade e o prazer dos outros Hóspedes no Cruzeiro.

16.10 O Hóspede deverá obrigatoriamente identificar corretamente sua bagagem com as etiquetas fornecidas pela Empresa através do e-ticket devidamente preenchidas com o nome do Hóspede, porto de origem, data do cruzeiro, navio e o número da cabine. Toda bagagem, inclusive a de mão, estará sujeita a fiscalização.

16.11 As etiquetas da Empresa serão disponibilizadas aos hóspedes através do e-ticket impressos pela agência de viagens e as bagagens devem estar devidamente lacradas. A Empresa não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio que possa ocorrer antes do início ou após o término do cruzeiro.

16.12 Objetos considerados frágeis, pessoais e de valor, tais como, exemplificadamente, joias, perfume, dinheiro, máquina fotográfica, filmadora, notebooks, aparelhos celulares, tablets, iphones, ipad, carrinhos de bebê e etc devem ser transportados somente na bagagem de mão, pelo próprio hóspede, pois a Empresa não se responsabiliza por danos e extravio de tais objetos que possam ocorrer no início ou após o término do cruzeiro.

16.13 A Empresa não se responsabiliza pela perda, dano, extravio, furto ou roubo de objetos dos Hóspedes, de valor econômico e/ou estima, deixados pelos Hóspedes nas dependências do navio ou na cabine ou ainda em malas de viagem, sendo que tais objetos deverão ser deixados no cofre gratuitamente disponibilizado pela Empresa.

## **17. VOOS /BILHETES AÉREOS**

17.1 O transporte aéreo possui legislação própria e está sujeito ao Código Brasileiro de Aeronáutica e regras da Agência Nacional de Aviação Civil. Ademais, cada companhia aérea possui regras específicas com relação a horários, datas, confirmações, serviços especiais, atrasos, bagagens, marcação de assentos entre outros.

**17.1.1. Cabe ao hóspede acessar o site da cia aérea pertencente ao bilhete comprado, para confirmar toda informação necessária para sua viagem, tais como horário de voo, franquia de bagagem, assentos, condições e regras gerais de voo e contrato de transporte aéreo. A reserva de assentos e a compra de franquia de bagagem antecipada somente pode ser realizada após a emissão do bilhete, e diretamente com a companhia aérea.**

17.1.2. Na eventualidade do Hóspede utilizar-se de transporte aéreo para o deslocamento até o porto de embarque do Cruzeiro, e tendo sido tal transporte aéreo providenciado pela Empresa, esta utilizar-se-á de companhias aéreas conhecidas, não se responsabilizando por quaisquer problemas ocorridos com os voos, incluindo mas não se limitando a atrasos e cancelamentos, não podendo ainda garantir o tipo de aeronave a ser utilizado pelas referidas companhias aéreas.

17.2. O Hóspede receberá a confirmação dos horários e das rotas dos voos juntamente com seus documentos de viagem, que serão enviados após o pagamento total do Cruzeiro e emissão do bilhete aéreo.

**17.2.1. Em virtude da disponibilidade e prazos informados pelas Companhias Aéreas serem dinâmicos, as tarifas podem sofrer alterações até o momento da emissão. O pagamento não garante o valor reservado, sendo que a confirmação ocorrerá após a emissão. A Empresa não se responsabilizará por eventuais alterações de valores aplicados pela Cia Aérea, mesmo estando a Reserva de cruzeiro dentro do prazo informado ao Hóspede.**

17.3. Para viagens em datas diferentes daquelas publicadas no catálogo ou utilizando uma transportadora ou rota diferentes das constantes no catálogo, poderá ser aplicada uma tarifa mais alta, sendo o Hóspede notificado de tal fato anteriormente a efetivação da Reserva.

17.4. O Hóspede deverá se apresentar para embarque no balcão da companhia aérea com no mínimo 3 (três) horas de antecedência do horário previsto para voos internacionais e no mínimo 2 (duas) horas de antecedência para voos nacionais, sendo que o não comparecimento do contratante em tempo hábil para o embarque ou mesmo sua ausência no dia do embarque, configurará o chamado “no-show” e, portanto, fica o Hóspede ciente de que não fará jus a qualquer reembolso, estando sujeito ainda às multas aplicadas pela companhia aérea ou as multas divulgadas pela própria Empresa, em se tratando de pacotes turísticos que incluem bilhetes aéreos, decorrentes, ou não, de fretamentos totais ou parciais de aeronaves.

17.5. Quando se tratar de voos fretados ou “charters”, o bilhete de passagem será de igual forma, um contrato direto entre a companhia aérea e o hóspede, razão pela qual não há direito a cancelamento, endosso ou reembolso por parte da Empresa. Dessa forma fica estabelecido que nos casos de não apresentação para embarque - “no-show”, apresentação com documentação incompleta, abandono da viagem ou desistência por qualquer razão - não haverá nenhum reembolso ou compensação por parte da Empresa.

17.6. Caso o Hóspede solicite, antes da data de embarque do aéreo, o cancelamento do voo contratado (emitido) pela Empresa, ele, o Hóspede está ciente e concorda que **estará sujeito às multas estabelecidas** divulgadas pela própria Empresa.

17.7. O Hóspede está ciente e concorda que as passagens aéreas adquiridas por tarifas promocionais **podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações e/ou cancelamentos, não permitir marcação de assentos, bem como não possuir franquia de bagagem despachada**, de acordo com as normas estabelecidas pela transportadora aérea, conforme o caso, sendo necessária a leitura da “Política de Cancelamento” da companhia aérea escolhida.

17.8. Caso o Hóspede escolha voos com conexão em aeroportos diferentes, o traslado entre eles ficará a cargo do passageiro.

17.9. É aconselhável um intervalo de pelo menos 7 (sete) horas entre o embarque/desembarque do aéreo e do navio, sendo portando de responsabilidade do Hóspede verificar se o voo escolhido permitirá conexão com o navio ou vice-versa.

17.9.1 Nos pacotes ofertados pela Empresa, que incluem transporte aéreo, caso os hóspedes necessitem de outro bilhete aéreo doméstico, é aconselhável um intervalo de 24 horas entre o desembarque do voo doméstico e embarque do voo incluso no pacote ou vice-versa.

17.10. Os voos selecionados pelo Hóspede podem ser operados tanto por aviões da companhia aérea escolhida, quanto por aviões pertencentes a companhias aéreas parceiras daquela, cabendo essa decisão exclusivamente à companhia aérea escolhida pelo Hóspede, sem qualquer responsabilidade da Empresa.

17.11. Os bilhetes aéreos adquiridos pelos Hóspedes são de caráter pessoal, e não poderão ser transferidos ou endossados, em hipótese alguma, para terceiros.

17.12. É de responsabilidade exclusiva dos Hóspedes a reconfirmação dos voos, com 48 horas de antecedência, junto às Companhias Aéreas.

17.13. Nos casos de pacotes turísticos internacionais, com bilhete aéreo incluído operado pela empresa GOL (VRG Linhas Aéreas S.A.) fica o hóspede ciente de que deverá consultar as condições específicas da companhia aérea, disponíveis na página da empresa [www.voegol.com.br](http://www.voegol.com.br), através do link <http://www.voegol.com.br/pt-br/contrato/Paginas/default.aspx>.

17.14. Os hóspedes devem cumprir todas as ordens e determinações do comandante da aeronave.

17.15. Nos termos do item “c” do capítulo 121.575 da Subparte T- Operações de voo, do Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica – RBHA nº 121, nenhum passageiro poderá ingerir bebida alcoólica a bordo da aeronave, salvo se a bebida for oferecida pelo serviço de bordo da GOL. Conforme determinação das empresas aéreas, serão impedidos de embarcar na aeronave, passageiros que se apresentem embriagados.

17.16. Nos pacotes turísticos cujo bilhete seja da empresa GOL não são objeto de programa de milhagem, sendo que as milhas correspondentes aos trechos voados não serão computados no programa “Smiles”.

17.17. Os limites de bagagem – quantidade, peso e medidas - das empresas de transporte aéreo são diferentes dos limites previstos pela Empresa, cabendo ao hóspede verificar os limites e eventuais tarifas por excesso diretamente com a empresa aérea operadora do voo.

17.17.1. Cabe ao hóspede verificar, diretamente com a empresa aérea operadora do voo, itens restritos ou proibidos de serem transportados, uma vez que as empresas seguem regras rígidas de segurança.

17.18. Os voos podem ser atrasados ou cancelados por motivo de caso fortuito ou força maior, não cabendo qualquer indenização em tais casos.

## **18. EXCURSÕES TERRESTRES**

18.1 Os Hóspedes têm a opção de adquirir da Empresa ou da Armadora, antes do embarque ou já embarcados, excursões terrestres comercializadas/operacionalizadas por terceiros ou pela própria Empresa ou comercializadas/operacionalizadas a bordo pela Armadora. Os Hóspedes que adquirirem as excursões terrestres terão prioridade no desembarque nos portos de escala, já que tais excursões são programadas levando-se em consideração o tempo de permanência do Navio em todos os portos de escalas.

18.2. Qualquer pedido de alteração ou substituição de excursão pré-agendada somente poderá ser solicitada a bordo do navio com o Departamento de Excursões e estará sujeita à disponibilidade. Para excursões pré-agendadas na América do Sul, a diferença será debitada ou creditada, conforme o valor seja superior ou inferior, na fatura do Hóspede descontada a multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor em dólares da excursão substituída. Para cruzeiros em outros itinerários, fora da América do Sul, não serão aceitas alterações ou substituições de excursões pré-pagas. Para compras a bordo durante o cruzeiro: a(s) excursão(ões) adquirida(s) não poderão ser alteradas.

18.3 Em caso de cancelamento da excursão por força maior, o Hóspede receberá o reembolso a bordo do navio diretamente na conta de bordo “cruise card” do hospede.

18.3.1 Excursão adquirida a bordo do navio: o reembolso somente será feito em caso de doença, mediante apresentação de atestado médico emitido pelo médico de bordo. O atestado será válido somente para o hóspede impossibilitado e o pedido de reembolso deverá ser feito a bordo. Não serão aceitos pedidos de devolução após o desembarque.

18.3.2 Em caso de alteração no nome de um Hóspede, cuja excursão foi adquirida através da Agência de Viagens/Representante de Viagens, a excursão continuará valendo para o novo Hóspede que se sujeitará às mesmas condições.

### **18.4 O idioma falado pelos guias em cada excursão somente será confirmado a bordo durante o cruzeiro e depende da disponibilidade de guias em cada porto de escala e do numero de participantes**

**por idioma em cada excursão. A MSC Cruzeiros não garante o idioma dos hóspedes nas excursões, incluindo e especialmente o idioma Português fora dos portos Brasileiros.**

18.5 O hóspede deverá consultar no site [www.msccruzeiros.com.br](http://www.msccruzeiros.com.br) as informações gerais para excursões.

## **19. PROCEDIMENTOS PARA EMBARQUE**

19.1 O embarque será realizado mediante apresentação do bilhete de embarque (e-ticket do Cruzeiro) impresso, contendo o código de barras e de modo legível, juntamente com os documentos de identificação civil aplicável conforme a viagem nas vias originais e em bom estado, conforme cláusula 5.

19.2 O Hóspede deverá comparecer ao balcão de pré-check-in com mínimo de 4 (quatro) horas de antecedência da saída do Cruzeiro, onde serão realizados os procedimentos para embarque, que serão encerrados, 2 (duas) horas antes do horário previsto de saída do navio.

19.3. Na entrada do navio, todos os Hóspedes serão submetidos a identificação, sendo que, por motivo de segurança, todos serão fotografados. Em seguida, os Hóspedes deverão dirigir-se às suas cabines onde encontrarão o cartão de cruzeiro ("cruise card"), que servirá como chave de acesso à cabine bem como permitirá o pagamento de despesas e compras de produtos e serviços a bordo. Para os Hóspedes do MSC Yacht Club, o cruise card também deverá ser utilizado para acessar a área privativa do MSC Yacht Club.

19.3.1 Nos navios MSC Meraviglia, MSC Bellissima, MSC Grandiosa, MSC Virtuosa, MSC Seaside e MSC Seaview o cruise card poderá ser substituído por uma pulseira associada ao aplicativo "MSC for Me". Ela terá funções semelhantes às do cruise card, inclusive para pagamentos a bordo, exceto para entrada e saída do navio.

19.3.2 Através do aplicativo "MSC for Me" o hóspede poderá tirar sua foto de segurança.

19.4. O cruise card precisa ser ativado antes de ser utilizado para pagamento das despesas realizadas a bordo. Para ativar o cruise card os hóspedes deverão cadastrar o seu cartão de crédito internacional em qualquer um dos pontos de ativação do cruise card disponíveis a bordo. Os hóspedes que não desejarem cadastrar o cartão de crédito para compras poderão fazer, após o embarque, depósito de adiantamento no balcão da recepção.

19.5 A Empresa não é responsável por problemas gerados pelas administradoras de cartões de crédito escolhidas pelo Hóspede tais como, exemplificadamente, débito em duplicidade, demora no lançamento do estorno e limite de crédito.

## **20. RECLAMAÇÕES**

20.1 Qualquer Hóspede que tenha alguma reclamação durante um Cruzeiro deve levá-la ao conhecimento dos tripulantes a bordo. Se os tripulantes do navio não puderem resolver a reclamação, a mesma deverá ser redirecionada pelo Hóspede para a MSC Cruzeiros através do website [www.msccruzeiros.com.br](http://www.msccruzeiros.com.br) na opção contato.

20.2. No caso de bagagem danificada e/ou qualquer tipo de extravio, o hóspede deverá verificar junto a recepção do Navio os procedimentos de bagagens para formalização de ocorrência.

## **21. PROTEÇÃO DE DADOS**

21.1. É vedado à Empresa comercializar os dados dos Hóspedes fornecidos para a Reserva e o Contrato, bem como fazer uso indevido dos referidos dados.

## **22. ALTERAÇÕES**

22.1. Nenhuma alteração aos termos e condições destas Condições Gerais terá validade, salvo se feita por escrito e assinada pela Empresa e pelo Hóspede.

## **23. VALIDADE**

23.1 Caso alguma cláusula destas Condições seja anulada e invalidada por qualquer Convenção Internacional ou por qualquer legislação compulsoriamente aplicável, ou seja, de outra forma inexecutável, permanecerão válidas as demais cláusulas não atingidas por tal anulação/invalidação.

23.2. Essas condições gerais não são aplicáveis para cruzeiros adquiridos diretamente no website da Empresa.

## **24. LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS**

24.1 Estas Condições Gerais e o Contrato são regidos pelas leis Brasileiras, sendo aplicáveis as leis do país da Armadora com relação ao transporte marítimo, ficando o foro Central da cidade de São Paulo, SP eleito como o único competente para dirimir quaisquer disputas e controvérsias oriundas de seus termos e condições.

A versão do presente documento foi emitida e divulgada em 14 de Junho de 2019.