

Condições Gerais

ESTES SÃO OS TERMOS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS AO SEU CRUZEIRO. LEIA-OS ATENTAMENTE, POIS ELES O VINCULAM LEGALMENTE.

Todos os Cruzeiros apresentados neste catálogo estão à venda pela MSC Cruzeiros do Brasil Ltda., a "Empresa", comercializadora serviço turístico 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.
- "Cancelamento parcial da cabine": solicitação de cancelamento de um ou mais hóspedes de uma mesma cabine, sem que a cabine se torne vazia.
- "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.

- "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 de viagem 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.
- "Hóspede": pessoa física identificada na confirmação de reserva e no bilhete de embarque (voucher) emitido pela Empresa, tão logo sejam inseridos os documentos (RG, CPF dos hóspedes, data de nascimento, cidade de nascimento, cidade e estado onde residem) e desde que a reserva esteja integralmente paga.
- "Excursão em Terra": passeios 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.
- "Partes": Empresa e Hóspede
- "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,

- **1. PROCEDIMENTO, PAGAMENTO E ENTRADA PARA RESERVA**
- **2. PREÇO E GARANTIA DE PREÇO**
- **3. SEGURO**
- **4. DOCUMENTAÇÃO, PASSAPORTE E VISTOS**
- **5. CONDIÇÕES DE SAÚDE PARA VIAJAR**
- **6. TRATAMENTO MÉDICO**
- **7. ALTERAÇÕES NO CONTRATO POR SOLICITAÇÃO DO HÓSPEDE**
- **8. CANCELAMENTO PARCIAL DA CABINE PELO HÓSPEDE**
- **9. CANCELAMENTO TOTAL DA CABINE PELO HÓSPEDE**
- **10. ALTERAÇÕES PELA EMPRESA**
- **11. CANCELAMENTO PELA EMPRESA**
- **12. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA**
- **13. ITINERÁRIO/DIREITO DE MUDANÇA**
- **14. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO HÓSPEDE, ALÉM DAS JÁ MENCIONADAS NAS**
DEMAIS CLÁUSULAS DESTAS CONDIÇÕES
- **15. VOOS**
- **16. EXCURSÕES EM TERRA**
- **17. PROCEDIMENTOS PARA EMBARQUE**
- **18. RECLAMAÇÕES**

- **19.PROTEÇÃO DE DADOS**
- **20.ALTERAÇÕES**
- **21.VALIDADE**
- **22.LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS**

1. PROCEDIMENTO, PAGAMENTO E ENTRADA PARA RESERVA

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**

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.

1.3 A solicitação de reserva está sujeita ao pagamento de entrada correspondente a 10% (dez por cento) do valor da cabine. A partir da solicitação da reserva e pagamento da entrada será concedido prazo entre 24 horas e 7 (sete) dias – conforme antecedência da saída do navio - para o pagamento do saldo, seja à vista ou de forma parcelada.

1.3.1. Não serão consideradas válidas nem aceitas solicitações de reserva com pagamento parcial 1.3.

1.3.2. 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 a solicitação de reserva seja feita 3 (três) dias antes da partida do Cruzeiro, o pagamento integral deve ser feito no ato da Reserva, sendo que a confirmação está sujeita à aprovação de crédito.

1.9 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 9.

2.PREÇO E GARANTIA DE PREÇO

2.1 O preço inclui, além da cabine escolhida, todas as refeições a bordo, entretenimento a bordo e o uso de cofre para guardar valores.

2.2 O preço não inclui, exemplificadamente, as excursões em terra, todas as bebidas consumidas a bordo, 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 também com cartões de crédito internacional (Mastercard, Visa, JCB, Diners ou Amex), não sendo aceitos cheques pessoais, travelers checks, cartões de saques eletrônicos e cartões de crédito nacionais.

2.2.1 Cruzeiros no Mediterrâneo, no Norte da Europa e Golfo Árabe: a moeda corrente a bordo é o Euro (€).

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

2.2.3 Cruzeiros de Travessias Atlânticas partindo da Europa: a moeda corrente a bordo é o Euro (€).

2.2.4 Cruzeiros de Travessias Atlânticas partindo da América do Sul, do Caribe, da América do Norte e do Sul da África: a moeda corrente a bordo é o Dólar Americano (US\$).

2.3 É obrigação do Hóspede efetuar o pagamento das Taxas Portuárias e Operacionais, juntamente com o pagamento do preço.

2.4 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.

2.5 Todos os pagamentos estão sujeitos à aprovação de crédito por parte da Empresa.

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

2.6.1 Cruzeiros internacionais:

Todos os serviços inclusos nos cruzeiros internacionais oferecidos a bordo para os hóspedes MSC estão sujeitos à taxa que será acrescida à fatura cobrada somente no final do cruzeiro, de acordo com o número de noites em que o serviço foi fornecido:

2.6.1.1 Cruzeiros no Mediterrâneo, Norte da Europa. Abu Dhabi e Emirados Árabes:

(i) com duração igual ou inferior a 9 dias – 8 noites : € 7.00 (sete euros) por noite/por adulto;

(ii) com duração igual ou superior a 10 dias – 9 noites: € 6.00 (seis euros) por noite/por adulto;

(iii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 14 anos. Hóspedes entre 14 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

2.6.1.2 Cruzeiros no Caribe e América do Norte:

(i) US\$ 12.00 (doze dólares) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 03 anos. Hóspedes entre 03 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

2.6.1.3 Cruzeiros no Sul da África:

(i) US\$ 6.00 (seis dólares) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 03 anos. Hóspedes entre 03 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

2.6.1.4 Cruzeiros de Travessias Caribe e América do Norte:

(i) para o Caribe e América do Norte: € 6.00 (seis euros) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 14 anos. Hóspedes entre 14 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

(iii) partindo do Caribe e América do Norte: US\$ 12.00 (doze dólares) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 03 anos. Hóspedes entre 03 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

2.6.1.5 Cruzeiros de Travessias Abu Dabhi e Emirados Árabes:

(i) para Abu Dabhi e Emirados Árabes: € 6.00 (seis euros) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 14 anos. Hóspedes entre 14 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

(iii) partindo de Abu Dabhi e Emirados Árabes: € 6.00 (seis euros) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 14 anos. Hóspedes entre 14 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

2.6.1.6 Cruzeiros de Travessias Sul da África:

(i) para o Sul da África: € 6.00 (seis euros) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 14 anos. Hóspedes entre 14 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

(iii) partindo do Sul da África: US\$ 6.00 (seis dólares) por noite/por adulto;

(ii) não há cobrança de taxa de serviço para criança até 03 anos. Hóspedes entre 03 a 17 anos de idade pagam taxa equivalente a 50% da taxa prevista para adultos.

2.6.1.7 Cruzeiros de Travessias Atlânticas e América do Sul:

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

(i) para a América do Sul: USD 8.00 (oito dólares) por noite/por adulto e USD 4.00 (quatro dólares) por noite/por criança até 12 anos incompletos. Não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 anos incompletos.

(ii) partindo da América do Sul: US\$ 9.00 (nove dólares) por noite/por adulto e USD 4.50 (quatro dólares) por noite/por criança até 12 anos incompletos. Não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 anos incompletos.

2.6.2 Cruzeiros na América do Sul:

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

(i) US\$ 9,00 (nove dólares) por noite/por adulto;

(ii) US\$ 4,50 (quatro dólares e cinquenta centavos) por noite/por criança até 12 anos incompletos.

(iii) Não há cobrança de taxa de serviço para criança até 02 anos incompletos.

2.7 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% será incluída na conta.

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.

4. DOCUMENTAÇÃO, PASSAPORTE E VISTOS

4.1 A Empresa não é responsável pela obtenção de passaportes, vistos 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.

4.2. O Hóspede deverá portar toda a documentação original e em bom estado de conservação exigida pelas autoridades 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.

4.3. 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 de cancelamento decorrentes da ausência dos documentos exigidos.

4.4. 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 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 a de Magistrados ou membros do Ministério Público.

5. CONDIÇÕES DE SAÚDE PARA VIAJAR

5.1 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.

5.2 Para a segurança e o conforto de todos os Hóspedes enfermos, doentes, com mobilidade reduzida ou necessidades especiais, é importante que sejam fornecidas todas as informações pertinentes no ato da Reserva.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.5.1. 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.

5.6 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.

5.7 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. A MSC Cruzeiros não pode aceitar a reserva, nem permitir o embarque de nenhuma hóspede que estará com 23 (vinte e três) semanas ou mais de gestação até o final do cruzeiro. Assim, a hóspede gestante deverá, obrigatoriamente, apresentar no momento do embarque atestado médico confirmando o estágio e as condições de saúde para realizar cruzeiro. Na falta do atestado, a empresa reserva-se expressamente o direito de recusar o embarque a qualquer Hóspede que aparentemente esteja em estado avançado de gestação e não

terá responsabilidade em relação a essa recusa, sendo que serão aplicáveis as regras de cancelamento previstas na cláusula 10.3

5.8 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.

5.9 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.

5.10 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.

5.11 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.

5.12 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.

6. TRATAMENTO MÉDICO

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

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

7. ALTERAÇÕES NO CONTRATO POR SOLICITAÇÃO DO HÓSPEDE

- 7.1 Após o pagamento, e em até 3 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 de multa de US\$ 30.00 (trinta dólares americanos), convertidos em reais, por pessoa, por alteração. Adicionalmente, caberá ao Hóspede o pagamento de quaisquer custos adicionais incorridos com as empresas aéreas porventura utilizadas para seu transporte até o porto de embarque.
- 7.2 A inclusão de um novo hóspede na cabine, sem que outro seja substituído, implica no pagamento, pelo novo hóspede, das condições comerciais vigentes.
- 7.3 O cancelamento de um hóspede para inclusão de um novo será considerado troca de nome e implicará no pagamento da multa de US\$ 30.00 (trinta dólares), convertidos em reais a ser paga pelo hóspede que está cancelando. A Empresa não reembolsará ao hóspede desistente o valor recebido, ficando a cargo desse hóspede ressarcir-se diretamente com o hóspede novo.
- 7.4 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.
- 7.5 Os custos para a nova emissão do bilhete serão por conta do hóspede.

8. CANCELAMENTO PARCIAL DA CABINE PELO HÓSPEDE

- 8.1 Em caso de cancelamento parcial da cabine sem que haja inclusão de novo hóspede será cobrada multa de US\$ 30,00 (trinta dólares), convertidos em reais e não haverá reembolso da comissão do agente de viagens. Se o cancelamento do hóspede tornar a cabine de quádrupla para tripla, de tripla para dupla ou de dupla para single (individual), não haverá reembolso do valor pago, devendo o hóspede, nos dois primeiros casos ressarcir-se junto aos demais hóspedes da cabine. No último caso, o hóspede remanescente deverá pagar o valor correspondente ao suplemento correspondente ao valor da cabine individual.
- 8.2 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.
- 8.3. Na hipótese de cancelamento parcial da cabine os demais hóspedes estarão sujeitos a mudança de cabine.
- 8.4 A Empresa não se responsabiliza pelo reembolso de qualquer valor antecipado pelo Hóspede à agência de viagem escolhido, por ocasião da Reserva.
- 8.5 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.

9. CANCELAMENTO TOTAL DA CABINE PELO HÓSPEDE

- 9.1 O cancelamento do Contrato deve ser feito por escrito e enviado à Empresa por carta registrada ou através do agente de viagens do Hóspede. Todos os vouchers (bilhetes de embarque) emitidos e a nota de confirmação devem ser devolvidos juntamente com a notificação de cancelamento.
- 9.2 No caso de cancelamento da cabine ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontados a multa de US\$ 50,00 (cinquenta dólares), convertidos em reais, e a comissão da agência de viagens. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.
- 9.3 No caso de cancelamento da cabine com menos de 60 (sessenta) dias, a Empresa devolverá o valor pago descontado a multa e a comissão do agente de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 59 a 45 dias antes da partida – multa de 20% sobre o valor da cabine e reembolso de 80% do valor total da cabine descontado, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

44 a 31 dias antes da partida – multa de 30% sobre o valor da cabine e reembolso de 70% do valor total da cabine descontado, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;
30 a 21 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor da cabine e reembolso de 60% do valor da Cabine descontado, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;
20 a 11 dias antes da partida – multa de 50% sobre o valor da cabine e reembolso de 50% do valor da Cabine descontado, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;
De 10 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor da cabine já incluído a comissão do agente de viagens.
O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

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

9.5 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.

9.6 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.

10. ALTERAÇÕES PELA EMPRESA

10.1 A organização do Cruzeiro é feita 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.

10.2 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.

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

10.4 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 10.3, no prazo de 10 dias a contar do recebimento da notificação de alteração.

10.5 Nenhuma indenização será devida ao Hóspede por eventuais alterações efetivadas pela Empresa, cabendo ao Hóspede única e exclusivamente as medidas contidas na cláusula 10.3. supra.

11. CANCELAMENTO PELA EMPRESA

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

11.2 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.

11.3 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 deste Catálogo de nível equivalente, se disponível; ou
- c) reservar outro Cruzeiro deste Catálogo de nível inferior, se disponível, com reembolso da diferença de preço.

11.4 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 dias a contar do recebimento da notificação de cancelamento.

11.5 Nenhuma indenização será devida ao Hóspede pelo cancelamento pela Empresa, além das formas mencionadas nesta cláusula 11 e suas sub-cláusulas.

12. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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

12.4 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.

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

12.6 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.

12.7 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.

13. ITINERÁRIO/DIREITO DE MUDANÇA

13.1 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.

13.2 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 incontornáveis pela Empresa/Navio, pode ser modificado a qualquer momento, aplicando-se as disposições da cláusula 11.3 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.

13.3 A cláusula 13.2 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.

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

14.1 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.

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

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

14.4 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.

14.5 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.

14.6 Os Hóspedes não devem trazer animais, domésticos ou não, entorpecentes, armamento, munição, explosivos, objetos perfuro cortantes e perfuro contundentes em geral ou substâncias inflamáveis, tóxicas ou perigosas a bordo de nenhuma embarcação sem o consentimento por escrito da Empresa, nem a bordo de nenhuma aeronave.

14.7 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.

- 14.8 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.
- 14.9 O comportamento do Hóspede não deve comprometer a segurança, a tranquilidade e o prazer dos outros Hóspedes no Cruzeiro.
- 14.10 O Hóspede deverá obrigatoriamente identificar corretamente sua bagagem com as etiquetas fornecidas pela Empresa através do voucher 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.
- 14.11 As etiquetas da Empresa serão disponibilizadas aos hóspedes através do voucher impressos pela agência de viagens e as bagagens devem estar devidamente lacradas com cadeado de segurança. A Empresa não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio que possa ocorrer antes do início ou após o término do cruzeiro.
- 14.12 Objetos considerados frágeis, pessoais e de valor, tais como jóias, perfume, dinheiro, máquina fotográfica, filmadora, notebooks, iphones, ipad, carrinhos de bebê 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.
- 14.13 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.

15. VOOS

- 15.1 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 no transporte aéreo.
- 15.2 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.
- 15.3 Para viagens em datas diferentes daquelas publicadas neste catálogo ou utilizando uma transportadora ou rota diferentes das constantes deste catálogo, poderá ser aplicada uma tarifa mais alta, sendo o Hóspede notificado de tal fato anteriormente a efetivação da Reserva.
- 15.4 É de responsabilidade exclusiva dos Hóspedes a reconfirmação dos voos, com 48 horas de antecedência, junto às Companhias Aéreas.

16. EXCURSÕES EM TERRA

- 16.1 Os Hóspedes têm a opção de adquirir da Empresa ou da Armadora, antes do embarque ou já embarcados, excursões em terra operacionalizadas por terceiros e comercializadas pela própria Empresa. Os Hóspedes que adquirirem as excursões em terra 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 cada porto de escala.
- 16.2 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. 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.
- 16.3 Em caso de cancelamento da excursão por força maior, por não atingir o número mínimo de Hóspedes para a realização da excursão ou ausência de guia da língua do Hóspede, o Hóspede poderá optar pela realização de outro passeio ou o reembolso do valor pago, dentro das seguintes condições:
- 16.3.1 Excursão adquirida através da Agência de Viagens/Representante de Viagens: o reembolso da eventual diferença na troca de passeio ou o reembolso do valor integral deverão

ser solicitados após o desembarque no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Não serão aceitos pedidos de devolução a bordo do navio.

16.3.1.1 No caso em que ocorra o cancelamento de uma excursão adquirida através da agência de viagens, o hóspede receberá a bordo do navio uma carta que deverá ser enviada pelo seu agente de viagens em no máximo (05) cinco dias úteis após o desembarque informando os dados bancários, nome completo, e número de CPF do hóspede a ser reembolsado. Os reembolsos de excursões compradas antecipadamente (antes do embarque) e canceladas por qualquer motivo que seja somente serão reembolsadas diretamente na conta bancária do hóspede.

16.3.2 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.

16.4 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.

16.5 O hóspede deverá consultar no site www.msccruzeiros.com.br as informações gerais para excursões.

17. PROCEDIMENTOS PARA EMBARQUE

17.1 O embarque será realizado mediante apresentação do bilhete de embarque (voucher do Cruzeiro), juntamente com os documentos de identificação civil aplicável conforme a viagem nas vias originais e em bom estado, conforme cláusula 4.

17.2 O Hóspede deverá comparecer ao balcão de embarque (check-in) com mínimo de quatro horas de antecedência da saída do Cruzeiro, onde serão realizados os procedimentos para a entrada no navio.

17.3 Após a identificação, o Hóspede especificará como os seus gastos pessoais a bordo (exceto diversões a bordo), serão pagos, se com o cartão de crédito internacional ou se em espécie (moeda corrente a bordo conforme itinerário do cruzeiro).

17.4 No caso de pagamento com cartão de crédito internacional, o titular do cartão deverá assinar o formulário de pré-autorização de débito, a fim de que toda e qualquer despesa a bordo (exceto diversões a bordo) seja debitada no cartão de crédito.

17.5 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.

18. RECLAMAÇÕES

18.1 Qualquer Hóspede que tenha alguma reclamação durante um Cruzeiro deve levá-la ao conhecimento dos funcionários a bordo do Cruzeiro assim que possível. Se os funcionários do Cruzeiro não puderem resolver o problema, a reclamação deverá ser imediatamente apresentada, por escrito, no momento do desembarque.

19. PROTEÇÃO DE DADOS

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

20. ALTERAÇÕES

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

21. VALIDADE

21.1 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.

22.LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS

22.1 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.