



## INSTRUÇÕES E FORMAS DE PAGAMENTOS

Toda reserva (localizador) deverá ser integralizada no ato de sua solicitação, isto é, a reserva somente será confirmada quando pago o valor integral da mesma.

Para toda reserva o passageiro pagante deverá preencher o Contrato de Compra de Cruzeiro Marítimo, documento no qual constam as condições de penalidade da companhia em caso de cancelamento. É obrigação do agente de viagem informar ao passageiro todas as políticas financeiras, bem como as informações constantes do catálogo/prospectos turísticos informativo da Costa Cruzeiros, também disponíveis no site [www.costacruzueiros.com.br](http://www.costacruzueiros.com.br).

Com exceção dos agentes que têm acesso à ferramenta Costapag, o Contrato de Compra de Cruzeiro Marítimo original deverá ser enviado para os escritórios da Costa Cruzeiros junto com o documento original que comprova o pagamento. Para agilizar o processo, poderá ser enviado por fax para o número (11) 3283-4404, para reservas feitas em São Paulo, ou (21) 2220-3666, para reservas efetuadas no Rio de Janeiro, aos cuidados do departamento financeiro, para garantia da cabine, condicionado, porém, ao envio do original em seguida.

É de total responsabilidade do agente a distribuição de valores caso haja mais de um localizador. Não ocorrendo a distribuição correta, fica valendo o informado no comprovante. Isso poderá acarretar em cancelamento de localizadores por falta de informação de tal distribuição, caso em que somente o agente poderá ser responsabilizado.

Em caso de distribuição errada, ou seja, localizador com sobra de dinheiro, não será permitida a transferência para outro localizador, sendo o valor convertido em crédito para o passageiro pagante.

É obrigatório o pagamento total da cabine e a emissão e entrega da nota fiscal referente à comissão do agente de viagens original para o pagamento da comissão de cruzeiros nacionais ou internacionais (escalas fora do território nacional. ex. Caribe, Europa, EUA, Dubai, China e Chile), conforme tabela a seguir:

Cruzeiros nos navios Costa Costa Fortuna - Prata, Natal, Réveillon , Carnaval e Travessias IT-BR-IT Costa Victoria – Todas as saídas Costa Serena - Travessias IT-BR-IT	DEMAIS Cruzeiros na América do Sul (Mini e Bahia)
Costa Crociere S.p.A	Costa Cruzeiros
Costa Crociere S.p.A Piazza Piccapietra, 48 Genova 16121- Itália	Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda Av. Paulista, 460 - 10º andar Cep. 01310-000 – Bela Vista São Paulo – SP CNPJ: 61.450.292/0001-59 Inscrição Municipal: 1.176.947-5



No campo “Discriminação do Serviço” deverão conter as informações básicas (Localizador, Nome dos Passageiros e os dados bancários da agência). Em caso de alteração dos dados cadastrais ou bancários da agência, enviar autorização prévia, por escrito, solicitando a atualização dos dados para o setor comercial pelo e-mail [promotion@br.costa.it](mailto:promotion@br.costa.it).

#### 1 - MODALIDADES DE PAGAMENTO:

- **CARTÃO DE CRÉDITO:** Pagamento em 10 (dez) parcelas sem entrada e sem juros, através de cartão de crédito, desde que o crédito tenha sido devidamente aprovado pela Administradora do Cartão.
- **CHEQUE PRE-DATADO OU BOLETO:** Pagamento em 1 até 10 (dez) parcelas sem entrada e com juros (consultar tabela de coeficientes vigente), desde que o crédito tenha sido devidamente aprovado pela Instituição Financeira.
- **À vista (100%)** em dinheiro ou depósito na conta corrente da Costa Cruzeiros, no valor INTEGRAL DA RESERVA (sem retenção da comissão do agente).

#### 2 - INSTRUÇÕES PARA FINANCIAMENTO COM CARTÃO DE CRÉDITO:

Em caso de financiamento com cartão de crédito, é obrigatória a entrega dos respectivos formulários juntamente com a documentação abaixo especificada:

- Autorização para Débito em Reais no Cartão de Crédito (preencher total)
- Contrato de Compra de Cruzeiro Marítimo (preencher total)
- Xerox da Cédula de Identidade (frente e verso legível)
- Xerox do Cartão de Crédito (frente e verso legível)

Com toda a documentação totalmente preenchida, o agente de viagens deverá solicitar a aprovação junto ao <http://www.costapag.com.br>, onde, imediatamente, terá a confirmação do crédito.

Em caso de financiamento de terceiros (pagante não passageiro), deverá ser assinada declaração específica (Autorização de Pagamento com Cartão de Crédito para Terceiros), disponível no site: <http://www.costacruzeiros.com/B2C/BR/formularios/formularios>.

Ocorrendo cancelamento (consulte o item “cancelamentos”) da reserva da cabine, o agente deverá entrar em contato com o departamento Financeiro, solicitando que as parcelas restantes do cartão sejam canceladas. Uma vez constatado o direito de cancelamento do passageiro, a Costa solicitará à Administradora do Cartão o estorno ou cancelamento das parcelas. Cabe à Administradora do Cartão o ajuste do crédito, não podendo a Costa Cruzeiros ser responsabilizada por quaisquer atrasos ou outros transtornos, após comunicação formal da Armadora autorizando o cancelamento ou estorno.

#### 3 - INSTRUÇÕES PARA FINANCIAMENTO COM CHEQUE PRÉ-DATADO / BOLETO BANCÁRIO

Os parcelamentos de vendas deverão ser solicitados mediante o preenchimento completo de “Solicitação de Parcelamento” (formulário original ou impresso em papel sulfite). Para a



modalidade de boleto o agente deverá ter acesso à ferramenta Costapag e utilizar o contrato impresso pelo sistema.

Os campos de preenchimento obrigatório são: Qualificação do comprador, referências bancárias, características do parcelamento, cheques recebidos em pagamento, descrição / destino da viagem, Nº de passageiros e localizadores.

Deverá ser solicitada, sempre, a assinatura do comprador na Solicitação de Parcelamento. A falta de assinatura do comprador no documento ou divergência da mesma em comparação com as assinaturas dispostas nos cheques por ele emitidos resultará na devolução dos respectivos processos à Loja, ainda que em caso de conta conjunta. Somente as compras de pessoas físicas serão aceitas.

Caso o agente não tenha acesso à ferramenta Costapag, o Contrato de Compra de Cruzeiro Marítimo deverá ser encaminhado ao Departamento Financeiro da Costa Cruzeiros, através do fax nº (11) 3283-4404 com a Solicitação de Parcelamento, devidamente assinada pelo comprador, e respectivos cheques.

Para o parcelamento com juros, CONSULTAR SEMPRE os coeficientes da Costa Cruzeiros no site [www.costacruzuiros.com.br](http://www.costacruzuiros.com.br).

Todos os cheques devem ser nominais à COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA e todos deverão ser do mesmo banco, agência e conta-corrente indicados na Solicitação de Parcelamento.

Os cheques emitidos pelo comprador para pagamento das parcelas da operação devem conter, obrigatoriamente, os mesmos valores e datas informados na Solicitação de Parcelamento. Caso as datas estejam divergentes, o processo será devolvido à loja para devida regularização.

Após aprovação da proposta, toda a documentação deverá ser encaminhada à Costa Cruzeiros, aos cuidados do Departamento Financeiro.

As Solicitações de Parcelamento serão submetidas à avaliação de crédito da Instituição Financeira conveniada e, após aprovação do crédito, a Costa Cruzeiros poderá ceder os créditos representados pelo cheques pré-datados ao Banco.

Caso o passageiro cancele o cruzeiro, os cheques ainda não depositados serão solicitados à Instituição Financeira conveniada, pela Costa Cruzeiros. O prazo para devolução dos mesmos é de 30 dias a contar da data de recebimento da solicitação. Os cheques somente serão devolvidos caso o cancelamento seja efetuado de acordo com o disposto no Contrato de Compra de Cruzeiros Marítimos.

A Solicitação de Parcelamento deverá ser enviada via fax para o número (11) 3283-4404, para reservas em São Paulo, ou (21) 2220-3666 para reservas feitas no Rio de Janeiro (somente para aqueles que não possuem acesso ao Costapag), para que seja solicitada aprovação e, somente após esta aprovação, com a via original assinada, deverá ser enviada à Costa Cruzeiros, juntamente com os cheques.



#### 4 - REGRAS ESSENCIAIS PARA AGILIZAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CRÉDITO:

- Informar 2 (dois) telefones fixos diferentes (comercial e residencial, por exemplo), ter conta corrente aberta há mais de 6 meses, comprometimento das parcelas não superior a 30% da renda mensal, financiados sem restrições/apontamentos junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito (SERASA/SPC).
- Não serão aceitos contratos ou cheques rasurados.

#### 5 - INSTRUÇÕES PARA PAGAMENTO À VISTA:

O depósito deverá ser identificado com o CNPJ da agência através do Banco Itaú S/A, Agência 0262, C/C 74.979-9, nominal à Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda (CNPJ 61.450.292/0001-59). Em seguida, deverá ser informado obrigatoriamente no CostaPag, para aqueles que tiverem acesso à ferramenta, ou diretamente ao Departamento Financeiro, através do fax nº (11) 3283-4404.

#### 6 - BILHETES

Somente serão liberados os bilhetes das reservas mediante o pagamento integral, nota fiscal da comissão do agente de viagens e dados dos passageiros completos.

#### 7 - INSTRUÇÕES PARA CANCELAMENTO DE RESERVA/CABINE:

Ocorrendo o cancelamento (consulte o item cancelamentos, dependendo da forma de pagamento) da viagem, o agente deverá entrar em contato com o nosso Departamento de Reservas em São Paulo pelo número (11) 2123-3655.

Para agilizar o processo, deverá ser enviado por fax para o nº (11) 3289-8286 os seguintes documentos:

- Termo de Cancelamento;
- Cópia do simples do Contrato de Compra de Cruzeiro Marítimo;

O reembolso somente será efetuado (se devido) quando os originais dos seguintes documentos forem entregues nos escritórios da Costa Cruzeiros:

- Termo de Cancelamento;
- Bilhete Aéreo (quando houver);
- Bilhete Marítimo;
- Cópia simples do Contrato de Compra de Cruzeiros Marítimos.