



**Tendo em vista que as condições gerais contratuais podem ser atualizadas de tempos em tempos com mudanças nas regulamentações relevantes, aconselhamos aos hóspedes se referirem às condições contratuais aplicadas quando realizaram suas reservas.**

## **Condições Gerais – TEMPORADA 2021/2022 E 2022/2023**

### **1- LEGISLAÇÃO PERTINENTE**

1.1 As presentes Condições Gerais e o Contrato de Compra de Cruzeiro Marítimo da Armadora Costa Crociere estão em total conformidade com a legislação vigente marítima, acordos internacionais dos quais o Brasil é ou venha a ser signatário, especialmente no tocante às leis aplicáveis em decorrência da nacionalidade do registro da embarcação, sem prejuízo das leis brasileiras, especialmente de consumo.

1.2 Cada cláusula das presentes Condições Gerais deve ser considerada independente em relação às outras; caso uma cláusula ou um parágrafo seja considerado integral ou parcialmente inválido, isso não implicará na invalidação de qualquer outra cláusula ou parágrafo das presentes condições gerais de contratação.

1.3 As Condições Gerais e Informações Úteis são aplicáveis apenas aos roteiros apresentados no site da Costa Cruzeiros e às reservas realizadas no mercado brasileiro. Compras realizadas em agências fora do Brasil ou em sites estrangeiros devem respeitar as políticas e legislação do local da compra, ou do site, não se aplicando a legislação brasileira.

### **2. RESERVAS/ASSINATURA DO CONTRATO**

2.1 O pedido de reserva realizado presencialmente ou por meio de agências de viagens cadastradas deve obrigatoriamente ser acompanhado do contrato específico, preenchido e assinado pelos Hóspedes/Contratante. O pedido de reserva realizado diretamente com a Costa Cruzeiros por telefone ou por website da empresa deve obrigatoriamente ser acompanhado do aceite das Condições Gerais. O PAGAMENTO, nos casos de compras por telefone e do clique



em “**ACEITO/CONCORDO**” no website da empresa da reserva, servirá como prova de concordância e assinatura digital do Contratante e/ou Hóspede com as cláusulas do presente instrumento, disponíveis na publicidade da empresa e no endereço eletrônico [www.costacruzueiros.com](http://www.costacruzueiros.com).

2.2 A aceitação da reserva está sujeita à disponibilidade de lugares, sendo considerada realizada somente após sua confirmação (eventualmente também por meio eletrônico) pela Armadora.

2.3 As **reservas somente serão confirmadas mediante o pagamento integral do preço do cruzeiro à Armadora**, ainda que sua aquisição seja feita diretamente na Operadora, ou em seu site, ou mesmo por meio das demais agências de viagens brasileiras devidamente cadastradas, inclusive por meio de seus endereços eletrônicos.

2.4 A reserva poderá ser automaticamente cancelada pela Armadora, independentemente de aviso prévio ou notificação, nas hipóteses de falta de dados de qualquer um dos Hóspedes, pela falta de assinatura no contrato de compra de cruzeiro marítimo (nos casos de aquisição realizada presencialmente ou por meio de agências de viagens), ou ainda, sempre que o pagamento integral da reserva não tiver sido efetuado de acordo com os prazos e condições estabelecidos.

2.5 Todas as solicitações referentes à(ao): (I) parte aérea, (II) hospedagem terrestre (hotel), (III) “transfer” (transporte terrestre) do e ao porto, (IV) descontos promocionais, inclusive CostaClub, e (V) identificação de Hóspede deverão ser informadas no ato da reserva e não serão, em nenhuma hipótese, inseridas após a sua efetivação.

2.6 As **ofertas promocionais** ou que prevejam condições especialmente favoráveis sobre as publicadas no Catálogo/Folheto/Brochura/Site estão sujeitas às limitações de prazo e disponibilidade, de acordo com critérios estabelecidos periodicamente pela Armadora a seu exclusivo critério.

2.7 Caso uma única reserva seja realizada para mais de uma pessoa na mesma cabine, declara o **Contratante** da cabine ter os poderes necessários para contratar em nome dos demais Hóspedes da cabine e, em todo caso, responsabiliza-se **por repassar as informações por ele recebidas**, constantes nesse instrumento, nos Catálogos/Folhetos/Brochura da Armadora e no site [www.costacruzueiros.com](http://www.costacruzueiros.com), aos demais integrantes da reserva, bem como se responsabiliza pelo cumprimento das obrigações contratuais previstas.



2.8 Não serão aceitas reservas realizadas por **menores de idade**. Sem prejuízo do disposto no item 5 (“Infantis”/Menores) e no item 13 (Documentação para Embarque), as reservas devem ser feitas por quem exerça o pátrio poder ou por outras pessoas maiores de idade investidas dos poderes necessários, sendo que as reservas serão aceitas somente se o menor viajar acompanhado na mesma cabine por, pelo menos, um dos pais, ou por outro adulto, que assuma todas as responsabilidades sobre o menor.

2.9 É obrigação do Hóspede informar à Armadora, no momento da reserva, qualquer **doença, enfermidade, restrição ou deficiência física, ou mental** que possa exigir alguma forma de cuidado ou assistência. Nenhuma reserva poderá ser aceita para Hóspedes cuja condição física ou psicológica seja tal que impossibilite sua participação no cruzeiro ou a torne perigosa para si ou para outrem, ou que exijam métodos de cuidado, ou assistência impossível de garantir a bordo do navio. Caso o Hóspede se recuse a fornecer as informações e/ou documentos necessários, ou a submeter-se à triagem de saúde nos termos do item 14.7 das presentes Condições Gerais, isso resultará na rescisão deste contrato, sem qualquer direito de obter um reembolso do valor pago pela parte do pacote de férias não fornecida e/ou pelos outros serviços associados adquiridos.

2.9.1 Em caso de reserva em cabine garantida ou em cabine adaptada para deficientes físicos, observar o disposto nos itens 16.2.1.

2.10 É de responsabilidade do Contratante e dos Hóspedes, antes de assinar o contrato ou aceitar estas Condições Gerais, obter informações completas e detalhadas sobre as informações de saúde e segurança dos locais previstos no roteiro. A celebração do contrato, ou aceitação das presentes Condições Gerais, implica o conhecimento dessas condições e a aceitação de eventuais fatores de risco correlatos.

2.11 O agente de viagem parceiro escolhido pelo Contratante e pelos Hóspedes na ocasião da pesquisa pelo cruzeiro marítimo desejado para efetivação da reserva e emissão do Bilhete do Cruzeiro é considerado mandatário dos mesmos, sendo considerado perante a Armadora e Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo LTDA. por eles responsável. A responsabilidade do agente de viagem parceiro é regida por disposições nacionais e internacionais.

2.12 O horário de *check in* deve ser consultado no bilhete do cruzeiro, devendo ser cumprido pelo hóspede. O horário de *check in* não se confunde com o horário de embarque.



2.13 O **desembarque** definitivo apenas será permitido no porto final do cruzeiro adquirido, tendo em vista que o desembarque precisa ser acompanhado e fiscalizado pelas autoridades competentes. Na noite anterior ao desembarque, as malas deverão ser colocadas do lado de fora da cabine e deverão ser trancadas ou lacradas (segredo ou cadeado). Em cruzeiros internacionais, antes do desembarque deverá ser preenchida a Declaração de Bagagem, que será apresentada à Receita Federal. O desembarque pode levar até 5 horas.

### 3. ADICIONAL DE CABINE INDIVIDUAL

3.1 A confirmação de cabine dupla, eventualmente a ser cedida como individual, somente será assegurada ao Hóspede ao término da comercialização das cabines individuais internas ou externas, quando houver, condicionada à autorização do controle da central de cabines, conforme a disponibilidade para a saída escolhida.

3.2 No caso da cabine dupla utilizada como individual, será cobrado um adicional correspondente a 100% do valor cobrado por passageiro para aquela categoria de cabine.

3.3 Em caso de cancelamento de um dos Hóspedes, passando a cabine dupla a ser utilizada como individual, o adicional de 100% será cobrado do Hóspede que permanecer na cabine, sob pena de cancelamento da reserva.

### 4. GESTANTES

Como os navios não são equipados para prestar assistência às grávidas e ao parto, não serão aceitas reservas de passageiras que, na data do desembarque, estejam com 24 (vinte e quatro) semanas ou mais de gravidez, ficando o Contratante e Hóspedes sujeitos às penalidades previstas no item 11 (Desistência do Hóspede), ainda que a gravidez tenha sido constatada após o aceite das presentes Condições Gerais ou que os pagamentos já tenham sido realizados. Todas as mulheres grávidas devem apresentar, no ato do embarque, um atestado médico que comprove o bom estado de saúde seu e do nascituro, bem como condições de participar da viagem e a data prevista para o parto. A Armadora não poderá, de forma alguma, ser



responsabilizada por qualquer evento que ocorra durante ou após a viagem e seja decorrente, ou esteja de outra forma, relacionado com a gravidez.

## 5. “INFANTS”/MENORES

Não será permitido o embarque de menores de 18 (dezoito) anos quando desacompanhados dos pais, dos responsáveis legais, ou por outro adulto que assuma todas as responsabilidades sobre ele e esteja devidamente autorizado; bem como não será admitido o embarque de Hóspedes com idade inferior a 6 (seis) meses no momento do embarque. Este limite mínimo de idade é elevado para 12 meses nos cruzeiros transatlânticos ou com duração igual ou superior a 15 (quinze) dias, ou em quaisquer cruzeiros que a Armadora entenda que seja necessário adotar tal medida, hipótese que será devida e previamente comunicada. As atividades a bordo estabelecem idades mínimas de 3 (três) anos e são divididas por faixas etárias.

## 6. HÓSPEDES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Os navios têm um número limitado de cabines equipadas para receber pessoas com **necessidades especiais** e nem todas as áreas e equipamentos dos navios são acessíveis a pessoas com deficiência e/ou especificamente equipados para receber essas pessoas. Portanto, essas reservas serão aceitas dentro dos limites desta disponibilidade e, se necessário, condicionadas à presença de um acompanhante capaz de auxiliar a pessoa com deficiência. No caso específico dos Hóspedes com necessidades especiais que desejam frequentar o “Squok Club” e “Teenzon”, em virtude das normas e limitações do funcionamento divulgadas a bordo, é obrigatória a presença dos pais, responsáveis ou acompanhante no local por questões de segurança. Para reservas em cabines garantidas, observar o disposto nos itens 16.2.1.

## 7. PAGAMENTO

7.1 O pagamento da reserva do cruzeiro marítimo poderá ser realizado por meio de cartão de crédito nacional ou internacional emitidos no Brasil, parcelado sem juros, de acordo com as condições vigentes na data da reserva, ou por meio de depósito bancário. Deve ser verificado no



momento da reserva a possibilidade de realizar pagamento por meio de cartão de crédito internacional emitido fora do Brasil, havendo esta possibilidade, não será possível fazer parcelamento, admitindo-se apenas o processamento a vista. Em caso de depósito bancário, o depósito deverá ser feito na conta-corrente da agência de viagens Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda. intermediária da venda, por conta e ordem da Armadora Costa Crociere S.p.A.

7.2 A ausência do pagamento do valor integral do cruzeiro nas datas previstas constituirá inadimplência contratual, sujeita à rescisão do contrato.

7.3 O Bilhete do Cruzeiro, que constitui comprovante para liberação do embarque no navio, será entregue a partir de 30 (trinta) dias antes da data do embarque, desde que a cabine esteja totalmente paga e que todos os dados abaixo sejam, informados e preenchidos:

- Nome Completo (nome e sobrenome), RG, CPF, data e local de nascimento; número, data e local de emissão e validade do passaporte; número de celular de cada hóspede; endereço completo do hóspede (endereço, cidade, estado, país e CEP), e-mail do hóspede, contato de emergência (telefone informado à Costa Cruzeiros no ato da reserva), constando nome completo (nome e sobrenome), especialmente quando a reserva for realizada por terceiros.

7.3.1 O Contratante e Hóspedes declaram-se cientes de que não pode ser atribuído o mesmo número de celular a mais de 4 (quatro) hóspedes, no mesmo cruzeiro, ainda que em cabines diferentes, sob pena do sistema não liberar o bilhete.

7.3.2 Caso seja identificado que algum dos dados mencionados no item 7.3 inseridos na reserva não seja efetivamente do hóspede, o bilhete não será emitido até a regularização.

7.3.2 Em caso de cabine garantida (vide 16.1 e 16.1.1), o bilhete somente será liberado após a designação do número da cabine.

**7.4. AS RESERVAS REALIZADAS POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO À COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA., POR CONTA E ORDEM DA ARMADORA COSTA CROCIERE S.P.A., E QUE O PAGAMENTO VENHA A SER CONTESTADO PELOS TITULARES DO CARTÃO DE CRÉDITO E CANCELADO PELA ADMINISTRADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO SERÃO CONSIDERADAS CANCELADAS AINDA QUE O BILHETE JÁ TENHA SIDO EMITIDO E QUE OS PASSAGEIROS O TENHAM**



**RECEBIDO. O CONTRATANTE TEM O EXPRESSO CONHECIMENTO DE QUE PODE ESTAR, AINDA QUE DE FORMA NÃO INTENCIONAL, COLABORANDO COM ATOS CRIMINOSOS AO REALIZAR RESERVAS MEDIANTE TERCEIROS COM USO DE CARTÕES DE CRÉDITO DE TERCEIROS, ESPECIALMENTE COM OFERTAS DE VANTAGENS EXPRESSIVAS AO PREÇO USUAL DE MERCADO E ESTARÁ SUJEITA A COBRANÇA POSTERIOR, NO PREÇO DE MERCADO, SEM PODER ALEGAR CONSTRANGIMENTOS, CASO SEJA IMPEDIDO DE EMBARCAR OU SER DESEMBARCADO DURANTE O CRUZEIRO.**

7.5. Os pagamentos realizados diretamente com agência de viagens serão considerados eficazes somente quando os valores forem efetivamente recebidos pela Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., intermediária da venda, por conta e ordem da Armadora Costa Crociere S.p.A., configurando o que se denomina “escala de prestação de serviços”.

## **8. PREÇOS**

Os preços das tarifas marítimas e demais tarifas (serviço de hotelaria, portuária e governamental), além de seguro de assistência ao viajante eventualmente contratado por intermédio da Costa Crociere S.p.A., consistem nos valores expressamente indicados no site e no contrato assinado pelo Hóspede e integram o preço total do cruzeiro.

8.1 Os preços da tarifa marítima variam de acordo com os planos escolhidos (*Basic, Comfort Premium e Deluxe*), com a categoria de cabine (interna, externa, externa com varanda, mini suíte, suíte, grand suíte e samsaras) e se a cabine é ou não garantida (vide itens 16.1 e 16.1.1 para mais informações sobre as condições especiais das cabines garantidas).

8.1.1 O **Plano Basic/Last Minute** (<https://www.costacruzeiros.com/esperiencia/novas-tarifas.html>) consiste em um plano promocional, com vantagens de preços em comparação aos planos Comfort Premium e Deluxe oferecidos pela Costa Crociere S.p.A., podendo ser oferecido pela Armadora, em condições especiais, no qual o hóspede adquire uma cabine garantida (vide itens 16.1 e 16.1.1), nas categorias internas/internal (IV - value), externa/external (EV - value) e externa com varanda/balcony (BV –value). **Ao aderir a este plano, o Hóspede fica ciente de que: - não será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de**



leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.2.1); - não está incluído pacote de bebidas; - os preços podem variar para mais e para menos até a data do embarque conforme determinação da Armadora, não dando direito ao reembolso ao hóspede ou à cobrança ao hóspede por parte da Armadora por eventual diferença do valor pago; - não será acumulado com outras promoções e/ou descontos, nem mesmo aos clientes CostaClub; - não é permitida a escolha do turno de refeição; - não haverá acúmulo de pontos no cartão CostaClub pela compra do cruzeiro; não terá direito à acumulação de pontos CostaClub se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos CostaClub por gastos a bordo; - não há descontos em excursões; - não está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - não está incluído “room service” (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - não terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA); - caso seja acomodado em cabine Samsara, não terá direito a usufruir de seus benefícios; não terá direito aos privilégios Deluxe (vide item 8.1.3.1) – e tratamento exclusivo (vide item 8.1.3.2).

8.1.2 O **Plano Comfort Premium** consiste em um plano diferenciado, com facilidades como pacotes de bebidas e outros benefícios Premium já incluídos nos preços oferecidos pela Armadora, no qual o Hóspede adquire uma cabine numerada ou garantida nas categorias interna/internal (IN), samsara interna/internal (SI), externa/external (ET), samsara externa/external (SE), externa com varanda/balcony (BA), samsara externa com varanda/balcony (SB), mini suíte (MS) e samsara mini suíte. **Ao aderir ao Plano Comfort Premium (<https://www.costacruzeiros.com/esperiencia/novas-tarifas.html>)**, o Hóspede fica ciente de que: - caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada (vide item 16.1 e 16.1.1), será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.2.1); - está incluído o Pacote de Bebidas Brindiamo – ([clique aqui](#) para detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agências de viagens (vide item 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas no item 8.1.4.1; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agências de viagens (vide item 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive





aos clientes Costaclub; - é permitida a escolha do turno de refeição, estando sujeito à disponibilidade no momento da reserva; - haverá acúmulo de até 350 (trezentos e cinquenta) pontos no cartão CostaClub pela compra do cruzeiro; terá direito a acumulação de pontos CostaClub se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos CostaClub por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas no item 20.7, exceto em cruzeiros denominados Volta ao Mundo ou Oriente; - está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - está incluído “room service” (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - apenas terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA), se tiver adquirido uma cabine samsara; - caso seja acomodado em cabine Samsara, sem a sua efetiva contratação, não terá direito a usufruir de seus benefícios; não terá direito aos privilégios Deluxe (vide item 8.1.3.1) – e tratamento exclusivo (vide item 8.1.3.2); terá direito ao Desconto Premium de 10% no próximo cruzeiro, a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro.

8.1.3 O Plano Deluxe (<https://www.costacruzeiros.com/esperiencia/novas-tarifas.html>) consiste em um plano diferenciado para aqueles que querem desfrutar de serviços exclusivos, itens de luxo, e a mais ampla gama de privilégios oferecidos pela Costa, no qual o hóspede adquire uma cabine numerada nas categorias suíte, samsara suíte, panorama suíte, samsara panorama suite, grand suíte, samsara grand suíte. **Ao aderir ao Plano Deluxe, o HÓSPEDE fica ciente de que:**

- será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.2.1);
- está incluído o Pacote de Bebidas Intenditore ([clique aqui](#) para detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agências de viagens (vide item 26);
- terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas no item 8.1.4.1;
- salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agências de viagens (vide item 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos clientes CostaClub;
- é permitida a escolha do turno de refeição, estando sujeito à disponibilidade no momento da reserva;
- haverá acúmulo de até 450 (quatrocentos e cinquenta) pontos no cartão CostaClub pela compra do cruzeiro;
- terá direito à acumulação de pontos CostaClub se o voo estiver incluído;
- terá direito à acumulação de pontos CostaClub por gastos a bordo;
- terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas no item 20.7, exceto em



cruzeiros denominados Volta ao Mundo ou Oriente; - está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - está incluído “room service” (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - apenas terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA) se tiver adquirido uma cabine Samsara; - caso seja acomodado em cabine Samsara, sem a sua efetiva contratação, não terá direito a usufruir de seus benefícios; terá direito aos privilégios Deluxe (vide item 8.1.3.1) – e tratamento exclusivo (vide item 8.1.3.2); terá direito ao desconto premium de 10% no próximo a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro.

8.1.3.1 São privilégios deluxe: cesta de frutas abastecida diariamente; garrafa de espumante Ferrari (ou similar) e canapés; máquina de café expresso ILLY (ou similar) à disposição; chocolates Biasetto na cabine, na noite de gala; seleção de bebidas e aperitivos no minibar; jacuzzi (onde existente) e sais de banho; roupão e pantufas; escolha de travesseiros (pillow menu).

8.1.3.2 São tratamentos exclusivos do plano Deluxe: acesso ao restaurante exclusivo; prioridade de embarque e desembarque nos terminais que tenham uma área VIP reservada; mordomo pessoal; convite personalizado em eventos especiais; um dia inteiro de acesso especial à Área Termal do navio, nos dias em que o navio estiver ancorado.

8.1.4 A Armadora disponibiliza duas promoções diferentes de melhor preço garantido, a Melhor Preço Garantido Premium e a Melhor Preço Garantido Venda Direta para garantir as melhores condições de compra em situações diversas.

8.1.4.1. Na escolha dos planos Comfort Premium e Deluxe, o Hóspede terá o **melhor preço garantido premium**, que consiste na garantia do melhor preço para o Plano, categoria e tipo de cabine contratado após a efetiva compra, podendo ser pleiteado, até a data do embarque, na mesma forma da contratação, o benefício do reembolso de eventual diferença a menor entre o valor pago pelo Hóspede e o valor da tarifa divulgado (após a efetiva compra) ao mercado consumidor geral diretamente pela Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., devendo o Hóspede enviar um email à [reservas@br.costa.it](mailto:reservas@br.costa.it), com assunto “Solicitação de Melhor Preço Garantido Costa”, informando nome e sobrenome, endereço e número de telefone, número da reserva, bem como incluindo a comprovação da oferta mais barata. Somente serão aceitas solicitações realizadas por escrito e recebidas dentro do prazo supra estipulado.



8.1.4.2 Nas compras realizadas nos canais diretos da Costa Cruzeiros (via site [www.costacruzueiros.com](http://www.costacruzueiros.com) ou Central de Atendimento no telefone 11-21233677 para São Paulo e 0800 747 5505 para demais regiões), o Hóspede terá o Melhor Preço Garantido Venda Direta que consiste na garantia do melhor preço para o mesmo Plano, categoria e tipo de cabine contratado em comparação com uma cotação realizada numa outra Agência de Viagens Física ou Online num prazo de até 24 horas após a reserva efetuada. Neste caso, será concedido a ele um OBC (“crédito a bordo” em português) de 110% da diferença matemática dos dois preços comparados para a ser usado durante o mesmo cruzeiro reservado para pagar todas as compras a bordo (exceto para serviço de cassino e taxas de serviços), desde que a diferença seja igual ou superior a R\$ 100,00. Para solicitar o OBC, o hóspede deve preencher e enviar o formulário disponível nesta [página](#) até 24 horas contados da reserva realizada nos canais diretos da Costa Cruzeiros, anexando a cotação com a oferta mais barata. No caso do recebimento de relatos diferentes de vários hóspedes dentro da mesma reserva apresentados dentro do prazo indicado pela iniciativa, apenas será considerado o primeiro recebido. A Costa Cruzeiros reserva-se o direito de realizar verificações e solicitar informações adicionais ao hóspede sobre a veracidade e compatibilidade do preço comparado pelo mesmo, durante o processo de análise de solicitação do crédito OBC. Caso o crédito não seja integralmente consumido a bordo será restituído ao hóspede em crédito no cartão de crédito registrado a bordo ou por depósito na conta bancária em até 60 dias, devendo o hóspede encaminhar e-mail para [backofficecostabrasil@br.costa.it](mailto:backofficecostabrasil@br.costa.it) informando os dados bancários, nome completo e CPF do beneficiário. As condições da Política de Melhor Preço Garantido Venda Direta estão disponíveis no site <https://www.costacruzueiros.com/condicoes-gerais/politica-de-melhor-preco-garantido-venda-direta.html> e podem ser alteradas pela Costa Cruzeiros a qualquer momento, a partir da data de sua publicação.

8.2 Além dos serviços e benefícios que estão incluídos de acordo com a escolha de um dos planos no item 8.1, os preços incluem: as prestações de serviços contidas nos Catálogos/Folhetos/Brochuras/Site, assim como as indicadas na confirmação de reserva; 4 (quatro) refeições diárias (café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar); cabine na categoria elegida com limpeza diária da mesma; participação nas atividades de animação (festas e bailes, brincadeiras, concursos, Squock Club, Club Juvenil); espetáculos musicais e artísticos; acesso e utilização da piscina, espreguiçadeiras, sala de ginástica, musculação, sauna da academia,



biblioteca e uso do cofre individual localizado em cada cabine. Todos os serviços e instalações estarão disponíveis de acordo com os horários divulgados a bordo.

8.2.1 Salvo contratação de plano individual específico que expressamente inclua alguns dos serviços e instalações a seguir, os preços não incluem: excursões em terra; hospedagem terrestre, “transfer” (transporte terrestre) do e ao porto; bilhetes aéreos; bebidas nos restaurantes, bares e minibar (quando eventualmente disponível); lavanderia; serviços de fotografia prestados pelo fotógrafo de bordo; cabeleireiro; massagem; hidromassagem; tratamentos e áreas exclusivas do Samsara; compras nas lojas; acesso à internet; chamadas de telefones ou mensagens a terra; “room service” (serviço de quarto); simulador; cinema 4D; seguros opcionais; atendimento médico a bordo e medicamentos; e, qualquer outra despesa de caráter pessoal que não figure expressamente prevista no item 8.2 ou conste especificamente detalhada como incluída nos Catálogos/Folhetos/Brochuras ou no site [www.costacruzueiros.com](http://www.costacruzueiros.com).

8.3 Os preços publicados pela Armadora ou Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda. devem ser considerados por pessoa, levando-se em consideração o tipo de cabine e o número de hóspedes por cabine.

8.4 A **Tarifa de Serviço de Hotelaria**, referente ao serviço de cabine e restaurante, integra o preço total do cruzeiro e poderá ser cobrada na confirmação da reserva do cruzeiro, conforme publicado nas tabelas de tarifas. Nos cruzeiros internacionais, as tarifas de serviços de hotelaria que eventualmente não forem pagas antecipadamente serão cobradas a bordo ao final do cruzeiro em moeda local. O Contratante e Hóspedes têm ciência de que Tarifa de Serviços de Hotelaria é obrigatória e não se confunde com gorjeta. A Armadora não trabalha com sistema de gorjetas, sendo vedado aos tripulantes o recebimento de qualquer espécie de gorjeta ou compensação extra. Sobre os serviços opcionais, atendimento de bar e room service, será acrescido a bordo percentual a ser pago ao final do cruzeiro, conforme item 9.2.

8.5 Os **Pacotes de Bebidas** são pessoais, intransferíveis e não podem ser compartilhados. Eles devem ser comprados por todos os hóspedes que ocuparem a mesma cabine, ou com o mesmo número de reserva e/ou viajando juntos. Pacotes que incluem bebidas alcoólicas são reservados apenas para hóspedes com mais de 18 anos (21 nos Estados Unidos). Eles incluem uma seleção de bebidas alcoólicas e não alcoólicas servidas no copo e são válidas a partir do dia do embarque. Garrafas inteiras de vinho ou demais bebidas engarrafadas não serão servidas. Os



produtos do Frigobar, serviços de Room Service (na cabine) e as marcas Premium estão excluídos (com exceção da aquisição do pacote Intenditore). O serviço será negado aos passageiros afetados pela influência do álcool. [Clique aqui](#) para mais informações.

## 9. DESPESAS PESSOAIS A BORDO, PENHORA E RETENÇÃO

9.1 As **despesas pessoais realizadas a bordo** do navio serão cobradas à parte, exclusivamente pela Armadora, por meio dos Cartões Costa, devendo ser pagas no final do cruzeiro pelo titular da cabine. Todas as despesas pessoais realizadas a bordo serão automaticamente debitadas para a conta da cabine e não há necessidade de os Hóspedes transportarem dinheiro para despesas diárias a bordo, exceto para as despesas com Cassino que não poderão ser pagas com o Cartão Costa e deverão ser pagas apenas em espécie.

9.2 Sobre os serviços opcionais, atendimento de bar e room service, será acrescido a bordo percentual de 15% (quinze por cento) que será pago ao final do cruzeiro, independentemente da tarifa de serviços de hotelaria incluída na reserva. Este percentual poderá ser alterado pela Armadora sem prévio aviso.

9.3 Nas primeiras 48 (quarenta e oito) horas após embarque, o Hóspede precisará fornecer a cobertura dos custos do cartão Costa, registrando um cartão de crédito por cabine ou realizando um depósito inicial mínimo de 150 euro/USD por pessoa, dependendo da moeda vigente no cruzeiro escolhido, sob pena de bloqueio de cartão Costa para consumo a bordo. Caso existam Hóspedes de uma mesma cabine que estejam dividindo despesas a bordo, estes deverão solicitar a cobrança separada com depósitos ou registros de cartões de créditos diferenciados para que cada um suporte a sua própria despesa. O depósito inicial terá de ser complementado durante o cruzeiro com sucessivos pagamentos, quando as despesas adicionais incorridas a bordo forem maiores que o valor antecipado, sob pena de bloqueio do cartão Costa para consumo a bordo.

9.4 A bordo são aceitos os cartões de crédito internacionais, American Express, VISA (exceto Visa Travel Money) e Mastercard, não sendo aceitos cartões de crédito Diners, cheques pessoais e de empresa, cartões de débito, cartões pré-pagos, cartões recarregáveis, cartões VISA Electron, Postepay, Bancomat, Cirrus Maestro.



9.5 A moeda válida a bordo cruzeiros na América do Sul, exceto transatlânticos, no Caribe com início em portos dos Estados Unidos, bem como cruzeiros com início na Ásia e Oriente, é o Dólar norte-americano (USD). Para os demais destinos e itinerários, inclusive transatlânticos e cruzeiros nos Emirados Árabes, a moeda válida a bordo é o Euro.

9.6 A Armadora não responderá pelos **itens vendidos a bordo** dos navios pelas empresas concessionárias nacionais ou internacionais.

9.7 A ARMADORA terá o **direito de reter e penhorar a bagagem** ou outros objetos dos Hóspedes para saldar quantias adicionais devidas, mesmo em decorrência de bens e serviços adquiridos a bordo.

## 10. ALTERAÇÕES POR PARTE DA ARMADORA

**10.1 Fica o Hóspede ciente de que um cruzeiro marítimo não é um serviço de transporte essencial e simples, tal como transportes regulares marítimos, transporte aéreo, terrestre ou ferroviário. Devido a esta complexidade, a Armadora reserva-se o direito de, a qualquer momento, cancelar o cruzeiro ou modificar seu itinerário em decorrência de alterações significativas nas condições contratuais, a exemplo de exigências sindicais, altas elevadas ou racionamento de combustível, aumento de ônus fiscais impostos pelas autoridades competentes, condições climáticas, entre outros. Havendo cancelamento, a Armadora compromete-se a devolver a importância paga pelo pagante na mesma forma de pagamento realizada por ele.**

10.2 Poderão ser procedidas, a qualquer tempo, alterações de itinerário do cruzeiro, dos horários de embarque e desembarque ou o próprio cancelamento do cruzeiro, pela Armadora, ou mesmo pelo Comandante, quando decorrentes de questões climáticas e marítimas adversas, portuárias, adequação do navio ao porto, segurança, instabilidades sociais e políticas das localidades visitadas ou quaisquer outras situações consideradas fortuitas, ou de força maior incontrolável pela Armadora, não acarretando à Armadora qualquer responsabilidade, exceto, no caso de cancelamento, a de restituição do valor pago, integral ou de forma proporcional, conforme o caso, ao hóspede pagante, na mesma forma de pagamento realizada por ele. Em nenhuma das



hipóteses previstas nessa cláusula os HÓSPEDES terão direito ao ressarcimento de danos ou ao reembolso de despesas de qualquer natureza.

10.3 Caso, antes da partida, a Armadora, seja pelos motivos elencados nos itens 10.1 e 10.2, ou por quaisquer outros que não sejam atribuíveis ao Hóspede, informar o cancelamento do pacote turístico contratado, ela poderá oferecer ao Hóspede, se possível, um pacote turístico substituto equivalente ou a restituição do valor pago pelo Hóspede; caso a Armadora ofereça um pacote turístico substituto de valor inferior ao originalmente contratado, quando aceito pelo Hóspede, ensinará ao pagante o direito ao reembolso da diferença. Neste caso, não será garantida a alocação do hóspede na mesma cabine e mesmo deck, sendo garantida somente a mesma categoria.

10.4 Se, antes da partida, a Armadora for obrigada a alterar significativamente um elemento essencial do contrato, ela deverá informar imediatamente ao Hóspede/Contratante. Nesse sentido, considera-se significativa uma mudança que afete elementos considerados fundamentais para o aproveitamento do cruzeiro como um todo. Por exemplo, não se consideram significativas as seguintes alterações: (i) a mudança de transportadores, horários e itinerários de voos reservados diretamente com a Armadora, desde que permaneçam inalteradas as datas de partida e de chegada e que sejam autorizados o embarque e o desembarque do navio nas datas e nos horários previstos para o cruzeiro; (ii) a substituição do navio nos termos do item 10.6; (iii) modificação do itinerário do cruzeiro nos termos do item 10.2; (iv) a atribuição de outra cabine nos termos dos itens 16 e 17.2; (v) mudança de acomodações, desde que a categoria não seja alterada; (vi) mudanças no programa de espetáculos e outras formas de entretenimento a bordo do navio.

10.5 Se, após a partida do navio, a Armadora não puder fornecer (por motivos não atribuíveis ao Hóspede) uma parte essencial dos serviços previstos no contrato, ela deverá preparar soluções alternativas, de acordo com os requisitos técnicos e de segurança da navegação, sem custo adicional para os hóspedes. Caso os serviços prestados sejam de valor significativamente menor que os contratados, a Armadora deverá reembolsar o hóspede/pagante nos limites do valor mais baixo. Caso uma solução alternativa não for possível ou se a solução oferecida pela Armadora for recusada pelos Hóspedes por razões justificadas e fundamentadas, a Armadora oferecerá aos Hóspedes, sem custo adicional, um meio de transporte para o retorno ao local de partida do



navio, caso essa solução seja objetivamente indispensável. A Armadora reembolsará ao Hóspede o valor dos serviços contratados com ela e não utilizados.

10.6 É garantido à Armadora o direito de substituir o navio por outro de características semelhantes, caso seja necessário por razões técnicas relacionadas à operação portuária ou à segurança dos Hóspedes, tripulantes ou da embarcação. Neste caso, não será garantida a alocação do hóspede na mesma cabine e mesmo deck, sendo garantida somente a mesma categoria.

10.7 Cancelamentos e alterações por parte da Armadora ocorridos no período da Pandemia serão aplicadas as disposições da Lei 14.046 de 2020.

## 11. DESISTÊNCIA DO HÓSPEDE

11.1 Os casos de **CANCELAMENTO DO CRUZEIRO POR INICIATIVA DO HÓSPEDE** são regulados conforme o disposto no item 8.1.2 'c' do Anexo I da Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/1985 da antiga EMBRATUR, ou quaisquer determinações posteriores que venham a sucedê-la, e no art. 740 do Código Civil, sendo considerados os seguintes gastos e/ou despesas gerados em decorrência do cancelamento: a) custos administrativos para a emissão de reserva e/ou confirmação de embarque no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do pagamento; b) custos financeiros com cartão de crédito correspondente às comissões pagas às administradoras do cartão no percentual de 3% (três por cento) do valor total do pagamento efetuado com o cartão de crédito; c) comissão de até 20% (vinte por cento) paga aos agentes credenciados que intermediaram a venda no momento em que a mesma é efetuada e d) prêmio pago para a contratação de seguro eventualmente contratado, devendo o Hóspede providenciar comunicação simultânea e direta à seguradora, sendo que qualquer diferença entre os valores devidos pelo hóspede e os reembolsados pela seguradora ficarão a cargo do Hóspede. As tarifas marítimas e demais tarifas (serviço de hotelaria, portuária e governamental) integram o preço total do cruzeiro, não sendo reembolsados separadamente em caso de cancelamento.

11.2 A restituição do valor residual ao Hóspede somente será processada se o mesmo apresentar sua manifestação por escrito mediante formulário específico fornecido pela Armadora, denominado **Termo de Cancelamento**, devidamente preenchido, datado e assinado,





devendo ainda ser protocolado junto à representante comercial da Armadora, em horário comercial, situada na Av. Paulista n. 460, 9º andar, CEP 01310-904, São Paulo – SP, ocasião em que todos os “vouchers” (bilhetes de embarque) emitidos e a nota de confirmação perderão a validade.

11.3 Caso o Hóspede, por qualquer motivo, **não embarque na data prevista para início do cruzeiro, ou abandone/interrompa o cruzeiro**, perderá o direito a qualquer espécie de reembolso, devendo, porém, honrar o eventual financiamento por ele contratado.

11.4 No que se refere ao item “c” do item 11.1 acima, a Armadora esclarece que o reembolso da comissão mencionada nesta cláusula é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens, devendo ser pleiteado pelo próprio Hóspede junto ao agente de viagens intermediário da venda.

11.5 As cabines são originalmente duplas, podendo algumas delas serem transformadas em cabines triplas ou quádruplas, com o acréscimo de leitos altos (tipo beliche) ou baixo (se a configuração da cabine permitir), sendo o valor da cabine indivisível. Nessa hipótese, os valores da tarifa marítima referentes ao **terceiro e quarto Hóspedes** poderão ser menores do que os valores da tarifa marítima referentes ao primeiro e o segundo Hóspedes, conforme descrito nos Catálogos/Folhetos/Brochuras da Armadora. Em razão disso, havendo cancelamento de um ou mais Hóspedes de uma cabine tripla ou quádrupla, ela voltará a ter sua configuração original de cabine dupla ou tripla. Nesse caso, a base de valor reembolso para os hóspedes desistentes corresponderá ao valor dos terceiro e quarto Hóspedes, respectivamente e nesta ordem, ou seja, possivelmente de valor inferior aos leitos cobrados para o primeiro e segundo Hóspede. O mesmo ocorre em caso de cabine adquirida **com promoção de gratuidade para o segundo hóspede**, ou seja, havendo o cancelamento de algum dos Hóspedes, este será considerado para fins de restituição, o segundo Hóspede beneficiado pela gratuidade. Em qualquer das hipóteses elencadas nesta cláusula, caso haja **rateio de pagamento** do valor da cabine entre Hóspedes para uma mesma cabine e havendo desistência de um ou mais Hóspedes, os hóspedes desistentes deverão tratar diretamente com os hóspedes que permaneceram na reserva, a fim de receberem eventuais diferenças que entendam devidas, isentando a Armadora, a operadora e as agências de viagem intermediadoras da venda no Brasil de qualquer responsabilidade nesse sentido, ficando claro que o recebimento do valor rateado é mera liberalidade da agência de viagens, nos termos do entendimento da Teoria da Boa Fé Objetiva em contratos firmados.



11.6 Eventuais reembolsos de pagamentos efetuados mediante cartões de crédito serão efetuados apenas por meio de estorno junto à administradora do referido cartão. A própria administradora do cartão disponibilizará o crédito equivalente ao valor reembolsado na fatura de seu titular. Por essa razão, o contratante isenta a Armadora e as agências intermediárias da venda no Brasil de quaisquer responsabilidades pela demora, ou qualquer outra conduta praticada pela administradora do cartão de crédito utilizado para compra do cruzeiro marítimo em questão. Dependendo da administradora de cartão de crédito do contratante, o estorno pode ser do valor total em uma única parcela, permanecendo as cobranças mensais, ou o estorno poder ser do valor das parcelas já debitadas do contratante com o cancelamento das parcelas futuras, não tendo a Armadora ou Costa Cruzeiros qualquer ingerência sobre esta transação.

11.7 Em caso de renúncia de “transfer” (transporte terrestre) do porto e ao porto eventualmente adquirido diretamente com a Armadora, serão aplicadas as penalidades previstas no item 11.1 acima.

11.8 Em caso de renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, serão aplicadas as multas e as outras cláusulas previstas nas condições gerais de contratação da companhia aérea e/ou no contrato de transporte aéreo. A renúncia de voos fretados implicará em penalidade de 100% do valor pago pelo aéreo, devido às condições especiais oriundas do fretamento. O Hóspede declara-se ciente de que qualquer alteração na reserva aérea implica cancelamento. O cancelamento de passagem aérea que não tenha sido adquirida junto à Armadora será de inteira responsabilidade dos hóspedes.

11.9 Em caso de renúncia ou alteração na reserva de hospedagem terrestre (hotel) eventualmente adquirido juntamente com o cruzeiro, serão aplicadas as multas e as outras cláusulas previstas nas condições gerais de contratação do hotel. O cancelamento de hospedagem terrestre que não tenha sido adquirida junto à Armadora será de inteira responsabilidade dos hóspedes.

11.9.1 Em caso de renúncia de pacote que envolva hospedagem terrestre, é responsabilidade do hóspede informar o desejo pelo cancelamento do hotel, sob pena de não ter este serviço cancelado e ser configurado “no show” caso o hóspede não realize o check-in na data reservada, ficando sujeito as penalidades imposta pelo hotel.



11.10. Caso o Contratante da cabine solicite alteração de data de saída do cruzeiro, de categoria de cabine, ou de Plano de Serviços, tal alteração será considerada cancelamento da reserva, ficando o Contratante da cabine sujeito às penalidades vigentes nas presentes Condições Gerais. Havendo disponibilidade, será possível realizar a alteração de Categoria de Cabine e/ou Plano de Serviços em um mesmo cruzeiro sem cobrança de penalidade, desde que a tarifa da nova Categoria e Plano seja igual ou superior à tarifa inicialmente contratada.

11.11. Aos pedidos de cancelamentos no período da Pandemia, o reembolso será realizado até 31 de dezembro de 2022, sendo aplicadas as disposições da Lei 14.046 de 2020, exceto para os casos de “no show” ou descumprimentos dos protocolos e procedimentos de prevenção e combate a Covid-19 para os quais que será aplicada a cláusula 11.3 acima.

## 12. SUBSTITUIÇÕES DE HÓSPEDES

12.1 Em respeito às práticas de segurança de navegação internacional e em função do tempo mínimo necessário ao controle e registro de Hóspedes, a **substituição de Hóspedes**, após o pagamento da reserva, somente será possível quando solicitada pelos Hóspedes à agência de viagem, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data do embarque para cruzeiros de até 5 (cinco) noites. Para os cruzeiros com duração igual ou superior a 6 (seis) noites, essa antecedência deverá ser de 20 (vinte) dias, contados da data do embarque e estará sujeita à disponibilidade de cabines e à autorização da companhia. Quando permitida a alteração de nomes, será cobrada tarifa de alteração no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Hóspede. Havendo eventual diferença tarifária decorrente da exclusão de um benefício exclusivo do Hóspede que estiver sendo substituído, caberá ao Hóspede que ingressar assumi-la, sob pena de não se efetivar a substituição.

12.2 A substituição apenas será realizada se o Contratante apresentar sua manifestação por envio de e-mail a [reservas@br.costa.it](mailto:reservas@br.costa.it). Para que seja considerado como válido, o pedido de substituição de hóspede formulado por e-mail, deve ser enviado por e-mail cadastrado na reserva e deverá constar os dados completos (nome, RG, CPF, data e local de nascimento) de quem está sendo substituído e de quem está substituindo.



12.2.1 O Contratante que solicitar a substituição de hóspede da reserva assume toda e qualquer responsabilidade sobre esta substituição a que título for, inclusive perante eventual reclamação do hóspede que está sendo substituído.

12.2.2 Caso o Hóspede que estiver sendo substituído seja o contratante da cabine, este declara-se ciente que a referida reserva será mantida em seu nome. De todo modo, a Armadora deverá ser expressamente notificada pelo contratante da cabine sob pena de cancelamento de toda a reserva.

12.3 A passagem é transferível apenas em caso de substituição no contrato, de acordo com os parágrafos anteriores.

12.4 A faculdade de substituição à qual se referem os parágrafos anteriores ficará sujeita às exclusões e limitações impostas por normas imperativas, especificamente no que diz respeito à segurança, pertinentes a cada serviço que compõe o pacote turístico.

12.5 Não será aceita, em hipótese alguma, a substituição de todos os Hóspedes de uma cabine. A solicitação de substituição de todos os Hóspedes de uma mesma cabine será considerada cancelamento da reserva sujeito às penalidades vigentes nas presentes Condições Gerais. Uma nova reserva estará sujeita a disponibilidade e ao pagamento da tarifa vigente no momento da reserva.

12.6 Em caso de substituição solicitada pelo Hóspede, havendo renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-á o disposto no item 11.8.

### 13. DOCUMENTAÇÃO PARA EMBARQUE

13.1 Os serviços serão iniciados com a apresentação dos Hóspedes no dia e horário designados para o embarque, munidos dos **documentos de identificação originais** legalmente exigidos pelas autoridades competentes, encerrando-se com o desembarque.

13.2 Para **cruzeiros nacionais**, ou seja, que prevejam escala apenas em portos brasileiros, os documentos exigidos para o embarque são: para **brasileiros maiores de 18 (dezoito) anos**, Carteira de Identidade (RG) expedida há menos de 10 (dez) anos ou outro documento de identificação válido no território nacional, tal como CNH, CREA, OAB, CRM, entre outros, desde



que possua foto; para **brasileiros menores de 18 (dezoito) anos**, Carteira de Identidade (RG) expedida há menos de 10 (dez) anos ou Certidão de Nascimento (apenas para menores de 12 anos), devendo ser apresentados também os documentos de identificação dos pais ou colateral maior, até o terceiro grau, para comprovação de parentesco, ou os documentos de identificação dos responsáveis legais ou das pessoas devida e expressamente autorizadas pelo pai, mãe ou responsável legal, ou por autorização judicial, quando necessária; e, para **estrangeiros**, Carteira de Identidade RNE válida ou Passaporte válido, sendo em ambos os casos indispensável a apresentação também de Cartão de entrada no Brasil (turista), devendo ser observado o item 13.4.3.

13.2.1 Nas viagens em cruzeiros nacionais, quando o menor de 18 (dezoito) anos viajar sem ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, deverá estar acompanhada de pessoa maior, desde que brasileira ou estrangeira residente no Brasil, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável por escrito com firma reconhecida e acompanhada de documento que comprove a filiação ou responsabilidade, nos termos da legislação brasileira, constando prazo de validade e nome do navio na autorização. No caso de Autorização Eletrônica de Viagem (AEV), devem ser observados os requisitos do item 13.5.

13.3 Para **cruzeiros internacionais com destino ao Mercosul**, de acordo com Tratado do MERCOSUL (MERCOSUL/CMC/DEC Nº18/08 – XXXV CMC – San Miguel de Tucumã, 30VI/08), os documentos exigidos para o embarque são: para **brasileiros adultos**, Carteira de Identidade (RG), expedida pela Secretaria de Segurança Pública de cada Estado da Federação, com validade em território nacional, original em bom estado, **na cor verde**, recomendando-se que tenha sido expedida há menos de 10 (dez) anos (não serão aceitos documentos de identificação apenas no território nacional, tais como a antiga identidade da Guanabara, de Niterói, carteira de habilitação, carteiras funcionais, como a de Magistrado, OAB, CRM, CREA, carteiras Militares, entre outros), ou Passaporte válido, cabendo ao HÓSPEDADO observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, dadas as exigências das autoridades argentinas e uruguaias; para **brasileiros menores de 18 (dezoito) anos**, os mesmos documentos já citados para adultos, devendo ser apresentados também os documentos de identificação dos pais para comprovação da filiação, bem como, no caso de apresentação de passaporte dos menores, deverá ser também apresentado o RG ou a Certidão de Nascimento dos menores, e, quando estiverem viajando desacompanhados de um dos pais ou acompanhado de terceiros maiores e capazes, designados pelos genitores, deve ser apresentada autorização



física ou eletrônica com prazo de validade e nome do navio, obedecendo os requisitos constantes na resolução n. 131, de maio de 2011 do Conselho Nacional de Justiça e do Provimento nº 103, de junho de 2020 do Conselho Nacional de Justiça (vide item 13.5), ou apresentar autorização judicial, não sendo aceitas apenas Certidões de Nascimento; para **estrangeiros residentes no Brasil**, Carteira de Identidade RNE original válida e passaporte válido, cabendo ao HÓSPEDE observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, dadas as exigências das autoridades argentinas e uruguaias; e, para **estrangeiros não residentes no Brasil**, Passaporte válido e cartão de entrada no Brasil (turista), cabendo ao Hóspede observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, dadas as exigências das autoridades argentinas e uruguaias, devendo ser observado o item 13.4.3.

13.3.1. As autoridades Argentinas IMPEDEM o ingresso de Brasileiros com DOCUMENTOS DE IDENTIDADE COM MAIS DE 10 ANOS DE USO OU QUE ESTEJAM EM MÁIS CONDIÇÕES na Argentina.

13.3.2. A Armadora recomenda que, no momento do embarque, o passaporte tenha validade mínima de 7 (sete) meses antes de sua expiração e seja válido, pelo menos, para os 3 (três) meses seguintes à data de partida do último país a ser visitado. Nos casos de dupla cidadania, é necessário o passaporte brasileiro para entrada e saída no Brasil. Ressaltamos que as exigências relativas à documentação para viagem são das autoridades de cada país, em especial, da Argentina e Uruguai e o embarque do passageiro em desobediência a essas regras implica o risco de detenção e repatriação naqueles países, detenção do cruzeiro, além de pesadas penalidades.

13.3.3 Nos cruzeiros internacionais para países integrantes do MERCOSUL, os documentos dos Hóspedes serão retidos no embarque para facilitar os trâmites de imigração nos portos. Eles serão devolvidos antes do desembarque. Assim, recomenda-se o embarque com dois documentos de identidade originais válidos em território estrangeiro, para eventual necessidade de utilização em território estrangeiro, por ocasião das escalas, especialmente para uso de cartões de crédito.

13.4 Para **cruzeiros internacionais com outros destinos**, os documentos exigidos para o embarque são: para **brasileiros adultos**, Passaporte válido para todos os países em cujos



portos o navio fizer escala, cabendo ao HÓSPEDE observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, especialmente aqueles decorrentes do Tratado de Schengen, devendo ser observado o item 13.4.3; para **brasileiros menores de 18 (dezoito) anos**, os mesmos documentos já citados para adultos, devendo ser apresentados também os documentos de identificação dos pais para comprovação da filiação, bem como, no caso de apresentação de passaporte dos menores, deverá ser também apresentado o RG ou a Certidão de Nascimento dos menores e, quando estiverem viajando desacompanhados de um dos pais ou acompanhados de terceiros maiores e capazes, designados pelos genitores, deve ser apresentada autorização física ou eletrônica com prazo de validade e nome do navio, obedecendo os requisitos constantes na resolução n. 131, de maio de 2011 do Conselho Nacional de Justiça e do Provimento nº 103, de junho de 2020 do Conselho Nacional de Justiça (vide item 13.5), ou apresentar autorização judicial, não sendo aceito apenas Certidões de Nascimento; para **estrangeiros residentes no Brasil**, Carteira de Identidade RNE original válida e passaporte válido, cabendo ao HÓSPEDE observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, especialmente aqueles decorrentes do Tratado de Schengen, devendo ser observado o item 13.4.3; e, **para estrangeiros não residentes no Brasil**, Passaporte válido e Cartão de entrada no Brasil (turista), cabendo ao Hóspede observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, especialmente aqueles decorrentes do tratado de Schengen, devendo ser observado o item 13.4.3.

13.4.1 A Armadora recomenda que, no momento do embarque, o passaporte tenha validade mínima de 7 (sete) meses antes de sua expiração e seja válido, pelo menos, para os 3 (três) meses seguintes à data de partida do último país a ser visitado. Nos casos de dupla cidadania, é necessário o passaporte brasileiro para entrada e saída no Brasil.

13.4.2 Nos cruzeiros internacionais, os passaportes dos Hóspedes podem ser retidos no embarque para facilitar os trâmites de imigração nos portos. Eles serão devolvidos antes do desembarque. Assim, recomenda-se portar cópia do passaporte, para eventual necessidade de utilização em território estrangeiro, por ocasião das escalas, especialmente para uso de cartões de crédito. Alerta-se esta ser prática comum nas aduanas da Portugal, Espanha, entre outras.

13.4.3 Fica o Contratante ciente que, independentemente da nacionalidade ou cidadania, os hóspedes devem estar com entrada e permanência regulares no país ou bloco econômico do



porto de embarque e dos portos que façam parte do itinerário do cruzeiro contratado, cabendo ao hóspede a sua comprovação de acordo com a legislação local destes portos.

13.5 De acordo com a resolução n. 131, de maio de 2011 do Conselho Nacional de Justiça, quando o brasileiro menor de 18 (dezoito) anos residente no Brasil, viajar para o exterior, seja ao MERCOSUL ou outros destinos, acompanhado de apenas um dos genitores, será necessária apresentação de **Autorização de Viagem** por escrito do outro genitor, em duas vias originais e de igual teor, com a assinatura devidamente reconhecida POR AUTENTICIDADE OU SEMELHANÇA, constando prazo de validade e nome do navio. Quando o brasileiro menor de 18 (dezoito) anos residente no Brasil, viajar para o exterior, seja ao MERCOSUL ou outros destinos, desacompanhado de ambos os genitores, deverá estar acompanhado de brasileiro maior e capaz, desde que o maior que o acompanhará seja brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil, designado pelos genitores, sendo necessária a apresentação de autorização por escrito, em duas vias originais e de igual teor, com a assinatura de ambos os genitores devidamente reconhecida POR AUTENTICIDADE OU SEMELHANÇA, constando prazo de validade e nome do navio. Na hipótese de um dos pais ser falecido, será necessário apresentar no embarque a certidão de óbito expedida pelo cartório de registro civil das pessoas. Sem a expressa autorização dos genitores nos termos acima, o menor apenas poderá embarcar desacompanhado de um dos pais, portando Autorização Judicial. A **Autorização Eletrônica de Viagem** (AEV) observará os requisitos previstos no Provimento nº 103, de junho de 2020 do Conselho Nacional de Justiça, deverá ser emitida, exclusivamente, por intermédio do Sistema de Atos Notariais Eletrônicos – e-Notariado, acessível por meio do *link* [www.e-notariado.org.br](http://www.e-notariado.org.br), e obedecerá a todas as formalidades exigidas para a prática do ato notarial eletrônico previstas no Provimento n. 100/2020 da Corregedoria Nacional de Justiça, bem como na Resolução CNJ n. 131, de 26 de maio de 2011, e na Resolução CNJ n. 295, de 13 de setembro de 2019.

13.6 Fica o Contratante ciente que a exigência dos **documentos, autorizações, vistos, vacinas**, etc., é feita pelas autoridades competentes, podendo sofrer alterações a qualquer momento. Portanto, a providência, confirmação junto aos órgãos e o porte de documentos pessoais exigidos para a viagem, tais como documento de identificação, passaporte válido (cabe ao HÓSPEDE observar prazos de validade antes e após a sua permanência fora do Brasil, especialmente aqueles devido às exigências das autoridades argentinas e uruguaias e/ou decorrentes do Tratado de Schengen), vistos consulares, autorização para menor viajar desacompanhado dos pais ou responsável legal, comprovantes de vacina, etc. são de única e





exclusiva obrigação dos Hóspedes, não sendo imputada à Armadora e/ou Costa Cruzeiros a responsabilidade por eventual falta de permissão de embarque e/ou realização da viagem em decorrência do não cumprimento desta cláusula. Para maiores informações, consulte as Embaixadas, Consulados, Representações Diplomáticas e Polícia Federal. A Armadora e Costa Cruzeiros não prestam serviços de despachante.

13.7 Fica ciente o Hóspede que eventual embarque realizado sem a documentação exigida pela Autoridade do país que faça parte do itinerário do cruzeiro ou com documentação irregular, ainda que liberado por autoridades brasileiras ou do porto de embarque, pode implicar a determinação de desembarque antecipado do Hóspede e possível extradição do país, mesmo que o Hóspede decida ficar a bordo e não desembarcar no país. A Costa não tem qualquer ingerência sobre esta decisão e não poderá ser responsabilizada.

13.8 São considerados documentos para embarque o comprovante de vacinação completa (inclusive com a dose de reforço nos casos em que o hóspede por apto), o comprovante de seguro viagem com cobertura especial para Covid-19 para eventuais despesas médicas e hospitalares, custos com quarentena (entre eles hospedagem) e regresso sanitário e o documento comprobatório de teste de Covid-19 com resultado negativo realizado nos termos do item 14.9 do presente instrumento.

13.9 A não apresentação dos documentos necessários para embarque implicará na rescisão do contrato, sem direito à devolução do valor do pacote de férias e/ou pelos demais serviços associados adquiridos.

## 14. OBRIGAÇÕES DOS HÓSPEDES

14.1 Os **Hóspedes deverão** portar-se de forma a não comprometer a segurança, a tranquilidade e o usufruto do cruzeiro pelos demais Hóspedes e deverão seguir as regras de prudência e diligência costumeiras, todas as instruções dadas pela Armadora e os regulamentos e disposições administrativas ou legislativas relacionadas à viagem.

14.2 É proibido ao Hóspede trazer a bordo do navio bens, animais vivos, armas, munições, explosivos, substâncias inflamáveis, tóxicos ou perigosos sem o consentimento por escrito da Armadora. Também é proibido ao hóspede levar a bordo e/ou utilizar aparelhos elétricos na



cabine, a título de exemplo, mas não limitado a: ferros, aquecedores de água, chaleiras, fogões elétricos, secadores de cabelo, fogões. O Hóspede está ciente que deve verificar a lista atualizada de itens proibidos no site [www.costacruzeiros.com](http://www.costacruzeiros.com).

14.3 O Hóspede responderá por todos os danos que causar à Armadora em virtude do descumprimento das obrigações assumidas acima, respondendo, ainda, pelos danos causados ao navio, sua mobília e equipamentos, como também aos demais Hóspedes e terceiros, além de multas, penalidades e despesas sofridas pela Armadora em decorrência de atos praticados pelo Hóspede, aplicadas pelas autoridades portuárias, aduaneiras, sanitárias ou quaisquer outras.

14.4 O Passageiro deverá participar de atividades (instruções aos passageiros) e exercícios de emergência que o Organizador realizará a bordo do navio. Em caso de descumprimento desta obrigação, o Capitão, tomar qualquer providência, incluindo o desembarque do passageiro.

14.5 O Contratante e os Hóspedes reconhecem a **complexidade de um cruzeiro marítimo**, conforme definido no item 10.1 destas Condições Gerais contrato, bem como quanto às diferenças culturais e religiosas existentes entre os demais Hóspedes e tripulantes, levando-se em conta que é um serviço diferenciado e não essencial. Declaram, ainda, estar cientes, antes da compra, acerca da proposta e da programação do cruzeiro adquirido conforme sua designação, a exemplo dos **Cruzeiros Temáticos** Fitness, Dançando a Bordo, Carnaval etc., manifestando sua concordância com a presente cláusula e demais disposições desse contrato. A tripulação é composta com origem de diversas nacionalidades, costumes e religiões, que devem ser respeitados, e, diante de qualquer dúvida ou dificuldade de entendimento, procure, em seus uniformes, a identificação da bandeira brasileira ou portuguesa. Sempre haverá por perto tripulantes com a bandeira brasileira ou portuguesa nos cruzeiros nacionais. Nos cruzeiros internacionais, basta dirigir-se ao setor de atendimento para qualquer esclarecimento, pedido ou dúvida na Língua Portuguesa.

14.6 Não será tolerado qualquer desrespeito a outros passageiros ou tripulantes, especialmente se resultar em violência física ou moral, estando sujeito às determinações do CAPITÃO previstas no item 15.3 do presente instrumento.

14.7 Com o objetivo de conter a pandemia de Covid-19 e a fim de proteger a saúde e a segurança de todos a bordo de nossos navios, o Hóspede deverá enviar todos os documentos e informações de saúde necessários para o embarque. Além disso, o Hóspede deve fornecer declarações de



saúde verdadeiras e precisas ao fazer o check-in (seja on-line ou no porto antes do embarque) e concorda em submeter-se a verificações de temperatura, triagem e exames médicos antes de embarcar e a bordo do navio. A Armadora reserva-se o direito de recusar o embarque ou ordenar o desembarque dos Hóspedes se sua condição de saúde ou as informações solicitadas significarem que eles não podem viajar no navio de acordo com as normas de saúde e segurança atuais. Se um Hóspede se recusar a fornecer as informações e/ou documentos necessários, ou a submeter-se à triagem de saúde realizada a bordo e a realizar os exames médicos a bordo, isso constituirá uma quebra de contrato conforme o item 2.9 das presentes Condições Gerais, dando origem à rescisão deste contrato, sem qualquer direito de obter um reembolso do valor pago pela parte do pacote de férias não fornecida e/ou pelos outros serviços associados adquiridos.

14.8 Além do previsto no item 14.7 supra, o Hóspede deverá atuar de acordo com os procedimentos implementados pela Armadora com a finalidade de conter a pandemia Covid-19 e relacionados a distanciamento social, excursões, uso de máscaras faciais e protocolos de higiene. Esses procedimentos são continuamente atualizados pela legislação. Em caso de descumprimento destes procedimentos, o Hóspede será desembarcado sem direito a obter o reembolso do valor pago pelo pacote adquirido, não respondendo a Armadora por eventuais outros prejuízos que o hóspede que possa sofrer em decorrência deste desembarque.

14.9 Para cruzeiros com itinerário inteiramente no território Brasileiro, além das exigências impostas pelas autoridades brasileiras, ficam os hóspedes cientes que também devem seguir os **PROTOSCOLOS** estabelecidos pela Armadora, tais como:

- (i) **apenas será permitido o embarque** das pessoas que apresentarem **documento comprobatório** de realização de **teste** laboratorial de amplificação de ácidos nucleicos do tipo **RT-PCR ou RT-LAMP**, para rastreio da infecção pelo SARS-CoV-2 (COVID-19), com resultado negativo ou não detectável, realizado nas **48 horas** anteriores ao momento do embarque ou resultado não reagente por **teste rápido de antígeno** realizado nas **24 horas** anteriores ao embarque;
- (ii) **crianças** com idade entre **06 e 12 anos** também **deverão apresentar o documento** mencionado no item (i) acima;



- (iii) a **testagem de crianças** com idade entre **03 a 05 anos será realizada pela Armadora no porto**. O teste consiste em um procedimento não invasivo, com um “pirulito”;
- (iv) **Todos os hóspedes, maiores de 12 anos, devem apresentar no embarque certificado de vacinação completo** (14 dias após a segunda dose ou da dose única ou dose de reforço quando aptos)
- (v) **Todos os hóspedes deverão apresentar no embarque comprovante de seguro com cobertura especial para COVID-19** para eventuais despesas médicas e hospitalares, custos com quarentena (entre eles hospedagem) e regresso sanitário.
- (vi) Durante as escalas nos destinos, todos os hóspedes poderão desembarcar de forma independente, seguindo os protocolos definidos e aprovados por cada cidade em seu plano de operacionalização local, ou através das Excursões da Costa Cruzeiros, que serão realizadas de forma supervisionada.

**14.9.1 Os protocolos podem ser revistos a qualquer tempo.** Recomendamos sempre checar a informação completa e atualizada sobre os requisitos de embarque e os protocolos de saúde e segurança solicitados pela Armadora e pelas autoridades sanitárias no Brasil, **digite o seguinte link <https://www.costacruzeiros.com/safety-protocol/america-do-sul.html>** para acessar a seção dedicada (acessível na página inicial de nosso site).

14.10 A não apresentação dos testes e documentos mencionados na cláusula 14.09 e o não cumprimento aos protocolos e procedimentos de prevenção à Covid-19 estabelecido pelas autoridades locais e pela Armadora implicará na rescisão do presente contrato, sem direito à devolução do valor do pacote de férias e/ou pelos demais serviços associados adquiridos. Consulte os protocolos completos em <https://www.costacruzeiros.com/safety-protocol/america-do-sul.html>

## **15. PODERES DO COMANDANTE**

15.1 As partes declaram estarem cientes de que, de acordo com o Código Civil Brasileiro, Lei no. 9.537/97, e Leis Internacionais de Navegação, é o **Comandante** do navio a autoridade suprema a bordo, devendo ser seguidas suas decisões e determinações, principalmente com relação às questões de segurança do navio, dos Hóspedes, da tripulação e de terceiros.



15.2 O Comandante do navio tem plena liberdade para, em caso de extrema necessidade, prosseguir viagem sem piloto, rebocar e ajudar outros navios em quaisquer circunstâncias, desviar-se da rota prevista, fazer escala em qualquer porto (esteja ele na rota do navio ou não) e transferir os hóspedes e suas bagagens a outro navio para prosseguir com a viagem.

15.3 O Hóspede está sujeito aos poderes disciplinares do comandante em tudo o que se referir à segurança do navio, dos passageiros e tripulantes (seja física ou moral) e da navegação. Em particular, o Passageiro deve cumprir todas as instruções e ordens recebidas a bordo neste sentido, incluindo aquelas relacionadas às instruções e exercícios de emergência referidos no item 14.4 do presente instrumento. Se, a critério do comandante, um Hóspede não estiver em condições de seguir viagem ou constituir risco à segurança, à saúde ou à incolumidade do navio, da tripulação ou dos outros Hóspedes, ou caso sua conduta possa comprometer o usufruto do cruzeiro pelos outros Hóspedes, o comandante terá o direito, conforme o caso: a) de negar o embarque desse Hóspede; b) de desembarcar o Hóspede em um porto intermediário; c) de impedir que o Hóspede desça a terra em um porto intermediário; d) de impedir que o Hóspede tenha acesso a determinadas áreas do navio, ou participe de determinadas atividades a bordo. Providências semelhantes podem ser tomadas de forma independente, no exercício dos poderes investidos por lei ou por contrato, pelas companhias aéreas ou por outros prestadores de serviços e, em relação a eles, a Armadora não assume nenhuma responsabilidade.

15.4 A Armadora e o Comandante do navio terão o direito de executar qualquer ordem ou diretiva emanada pelos governos e autoridades de qualquer país ou pessoas que atuem ou declarem agir em nome ou com o consentimento desses governos ou autoridades, ou qualquer outra pessoa que, nos termos do seguro de riscos de guerra do navio, tenha o direito de emitir essas ordens ou diretivas. Todas as ações ou omissões da Armadora ou do Comandante na execução ou como resultado de tais ordens ou diretivas não constituirão inadimplemento contratual. O desembarque de hóspedes e bagagens em cumprimento às referidas ordens ou diretivas exime a Armadora de qualquer responsabilidade pela interrupção da viagem ou pelo repatriamento dos Hóspedes.

## **16. ACOMODAÇÃO A BORDO**



16.1 A ARMADORA poderá disponibilizar algumas **cabines garantidas** durante o ano a seu exclusivo critério. Nas reservas de cabines garantidas, os Hóspedes pagarão por uma cabine em determinada categoria de cabine (interna, externa, externa com varanda), mas não será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.2.1), podendo ser acomodados em categorias superiores somente se houver disponibilidade para tanto, restando tal acomodação sob o critério único e exclusivo da Armadora. A acomodação em cabine de categoria ou plano superior não dá ao hóspede o direito de usufruir os serviços e benefícios inerentes a esta categoria ou plano superior. A cabine será designada aleatoriamente por meio de sistema eletrônico a partir de 20 (vinte) dias antes da data do embarque, não sendo possível alteração após a designação. Caso haja acomodação em cabine SAMSARA, os Hóspedes adquirentes da cabine garantida não terão direito aos serviços usualmente oferecidos àqueles Hóspedes que adquirem cabines nessa categoria. Na confirmação de reserva, aparecerá a sigla G0001 no lugar do número da cabine.

16.1.1 As reservas em cabine garantida não possibilitam a escolha de cabine, razão pela qual, caso o hóspede opte por esta categoria de tarifa e necessite de cabine adaptada para deficiente físico, deverá prestar tal informação no ato da reserva (antes de finalizá-la) para verificar se há disponibilidade de cabine adaptada na categoria desejada.

16.2 As cabines são originalmente duplas, podendo algumas delas serem transformadas em cabines triplas ou quádruplas, com o acréscimo de leitos altos (tipo beliche).

16.2.1 As **cabines adaptadas para deficientes físicos** são duplas, não sendo possível transformá-las em cabines triplas e quádruplas devido a sua disposição. Nem todas as cabines adaptadas para deficientes físicos possibilitam escolha do tipo de leito (ex. cama de casal, cama de solteiro) devido a sua disposição, devendo o hóspede consultar previamente a disposição da cabine a ser contratada (v. item 16.4) e consultar os especialistas em cruzeiros da Costa ou seu agente de viagens e consultar os especialistas em cruzeiros da Costa ou seu agente de viagens.

16.3 Algumas cabines de categoria externa ou superiores podem ter a vista obstruída, devendo o hóspede consultar previamente a disposição da cabine a ser contratada (v. item 16.4).



16.4 Para mais informações sobre as características e restrições de cada cabine, acesse o site [www.costacruzeiros.com](http://www.costacruzeiros.com) onde está disponibilizado o mapa de todos os navios da Armadora com as características de cada cabine.

## **17. LIMITE DE SEGURANÇA**

17.1 Ficam cientes o Contratante e os Hóspedes acerca do “Limite de Segurança” da embarcação, que consiste na quantidade máxima de pessoas que podem embarcar independente de idade e no número máximo de terceiros e quartos leitos que podem ser admitidos no navio. Quando é atingido o número máximo de terceiros e quartos leitos, ainda que não tenha sido atingida quantidade máxima de pessoas que podem embarcar, não é permitida a acomodação de uma terceira ou quarta pessoa nas cabines duplas já reservadas ou ainda disponíveis. Tal impossibilidade, mesmo que a cabine possibilite a acomodação de mais Hóspedes devido a configuração, deverá ser verificada junto ao agente de viagens, na ocasião da reserva.

17.2 Em caso de necessidade, poderá a Armadora determinar aos hóspedes acomodações diversas daquelas inicialmente contratadas, desde que na mesma categoria ou em categoria superior, sem que os mesmos possam requerer qualquer desconto ou abatimento de preço. Caso haja acomodação em cabine SAMSARA, os Hóspedes não terão direito aos serviços usualmente oferecidos àqueles Hóspedes que adquirem cabines nessa categoria. Poderá a Armadora dispor aos Hóspedes cabines com adaptações para portadores de necessidades especiais, já que tais cabines não se limitam a este uso exclusivo.

17.3 Como medida de prevenção e combate à Covid-19, a reserva de crianças até 12 anos não pode ultrapassar o limite de 5% do número máximo de passageiros autorizado pelas autoridades locais.

## **18. RESPONSABILIDADE PELA BAGAGEM**



18.1 O Hóspede está ciente que deve verificar as **limitações, restrições, forma e local de entrega no porto relativos às bagagens** nas informações úteis disponibilizadas no site [www.costacruzeiros.com](http://www.costacruzeiros.com).

18.2 Havendo conteúdo cujo montante seja superior a USD 1.200,00 (mil e duzentos dólares norte-americanos) para cada bagagem, caberá ao Hóspede apresentar relação de conteúdo, com protocolo.

18.3. Todos os valores em moeda nacional ou internacional, cheques, cartões de crédito, cartões de débito, documentos pessoais, joias, relógios, medicamentos, perfumes, aparelhos fotográficos, eletrônicos, celulares, artigos delicados, ou quaisquer outros **objetos considerados valiosos** pelos Hóspedes deverão ser levados na bagagem de mão pelos próprios Hóspedes. Por razões de natureza sanitária, não é permitido o embarque de alimentos ou bebidas nos navios.

18.4 Os **danos ou extravio de bagagens**, quando ocorridos no momento do embarque ou do desembarque, deverão ser comunicados imediatamente pelos Hóspedes aos responsáveis a bordo ou nos portos, lavrando-se a competente declaração de bagagem danificada/extraviada, não sendo admitida qualquer reclamação posterior. A Armadora não se responsabilizará por eventuais danos ou extravios de bagagens ocorridos durante os “transfers” (transporte para e do porto), transportes aéreos, ou quando as bagagens estiverem em poder dos funcionários dos portos, ou mesmo das autoridades locais.

## 19. GUARDA DE VALORES

19.1 São disponibilizados a bordo cofres no interior das cabines, nos quais poderão ser guardados objetos considerados valiosos pelos Hóspedes.

19.2 A Armadora não se responsabiliza, de qualquer forma e em nenhuma hipótese, por eventuais perdas, extravios, danos, furtos ou roubos de quantias em dinheiro, cartões de crédito ou débito, documentos pessoais, aparelhos eletrônicos, joias ou quaisquer outros **objetos considerados valiosos** pelos Hóspedes que tenham sido deixados nas áreas comuns do navio, uma vez que essas são consideradas públicas; ou mesmo no interior da cabine, a menos que tenham sido guardadas nos cofres individuais disponibilizados em cada cabine e que tenha





havido comprovada violação de tais cofres; ou ainda que, mediante recibo, tenham sido entregues para guarda junto aos cofres da recepção do navio, quando disponíveis, cujas condições de utilização serão comunicadas aos interessados na ocasião do ingresso no navio e para os quais tenha sido emitido recibo contendo a declaração do valor do bem.

## 20. EXCURSÕES

20.1 O Contratante declara estar ciente que as **excursões** são regidas pelas condições gerais de contratação do operador local que presta os respectivos serviços, bem como pela legislação nacional local pertinente.

20.2 Os preços e itinerários das excursões publicados no site [www.costacruzinhos.com](http://www.costacruzinhos.com) têm valor meramente indicativo e estão sujeitos a alterações. Os horários e itinerários das excursões podem estar sujeitos a alterações, seja em relação às circunstâncias externas (por exemplo, condições meteorológicas, greves, feriados nacionais, atrasos no transporte, etc.) ou aos requisitos operacionais dos prestadores de serviços.

20.3 As excursões estão sujeitas a um número mínimo de participantes. Em caso de cancelamento de uma excursão por motivos técnicos ou de força maior, caso fortuito ou pela impossibilidade de atingir o número mínimo de participantes, a Armadora reembolsará os Hóspedes. Não há reembolso dos valores pagos pelas excursões em caso de desistência do hóspede.

20.4 Salvo disposição em contrário, as excursões são realizadas por meios não especificamente equipados para pessoas com mobilidade reduzida. No entanto, a Armadora, por solicitação do Hóspede, pode fazer sugestões de excursões adequadas às suas necessidades. As excursões são acessíveis também a Hóspedes com dificuldades motoras leves são identificadas por um símbolo especial. Portanto, a Armadora recomenda que o Hóspede, antes de adquirir o produto, informe-se pelo site [www.costacruzinhos.com](http://www.costacruzinhos.com), pelo catálogo, por telefone ou a bordo se as excursões de seu interesse são acessíveis para pessoas com necessidades especiais.

20.5 Em alguns tipos de excursões, pode haver condições, requisitos e regulamentos especiais em relação às suas características (por exemplo, utilização de meios de transporte conduzidos pelos Hóspedes).



20.6 As excursões contratadas a bordo ou reservadas pelo site [www.costacruzeiros.com.br](http://www.costacruzeiros.com.br) são opcionais, e a opção de guia na língua selecionada está sujeita à disponibilidade e ao número mínimo de participantes a ser confirmado a bordo. Em nenhuma hipótese, a responsabilidade da Armadora para com os hóspedes será estendida a fatos ocorridos fora do navio, inclusive quanto a eventuais fechamentos dos locais de interesse turístico por força de feriados, greves, instabilidades sociais, etc. As excursões nos países estrangeiros são normalmente em língua inglesa, italiana ou espanhola. O navio não é brasileiro.

20.7 Na escolha dos planos Comfort Premium e Deluxe, o Hóspede terá direito a desconto em uma única excursão se reservar ao menos uma excursão antes do embarque; uma vez a bordo, poderá reservar uma segunda, uma terceira ou mais excursões com descontos crescentes de acordo com o número de excursões reservadas. O desconto será aplicado na excursão reservada de menor valor, com base a cada único itinerário e não sobre uma possível combinação de cruzeiros, ainda que consecutivos. Os descontos variam dependendo do cruzeiro escolhido e do número de excursões reservadas, conforme tabela disponibilizada no site [www.costacruzeiros.com.br](http://www.costacruzeiros.com.br).

## 21. SEGURANÇA NO CASSINO

O Contratante e os Hóspedes ficam cientes de que o Cassino só é aberto em águas internacionais, onde quaisquer fatos ocorridos nos cassinos serão regidos por leis internacionais, não sendo permitidas filmagens ou fotos nesses locais. As câmeras de segurança do navio prestam-se apenas ao monitoramento dos locais em que estão instaladas. Em nenhuma hipótese, suas imagens serão divulgadas aos Hóspedes.

## 22. BILHETES AÉREOS

22.1 O **bilhete aéreo** não está incluído no preço da tarifa marítima e é um serviço opcional. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo firmado entre os Hóspedes e a empresa de transporte aéreo, sendo regido por normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. A responsabilidade cível e criminal decorrente do contrato desse transporte é única e exclusiva da companhia aérea, que responde



nos termos da legislação em vigor. O atendimento aos Hóspedes para embarque, despacho de sua bagagem, chegada ao seu destino, operação da aeronave e definição de assento são de inteira responsabilidade da companhia aérea, cabendo à agência sempre que possível, procurar os Hóspedes de acordo com sua escolha.

22.2 Para pacote turístico, os Hóspedes deverão adequar-se às disponibilidades de voos nas classes determinadas nos acordos com as empresas aéreas conveniadas. Sem a efetiva contratação direta com a Armadora, a eventual hospedagem à espera de voos, bem como o “transfer” (transporte) aeroporto / hotel / aeroporto correrão por conta dos Hóspedes.

22.3 O Hóspede deverá apresentar-se no aeroporto 2 (duas) horas antes do horário previsto para embarque em voo nacional, e 3 (três) horas antes do horário previsto para embarque em voo internacional, devendo reconfirmar cada voo com a respectiva companhia aérea, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da saída do voo. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será única e exclusiva da companhia aérea em questão, de acordo com as regras internacionais e o Código Brasileiro de Aeronáutica. A realização das escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave. A companhia aérea não poderá retardar um voo para aguardar Hóspedes retidos por autoridades fiscais ou policiais, caracterizando-se o não embarque por estes, ou outros motivos, como cancelamento da viagem, com a aplicação das respectivas penalidades pelas próprias companhias aéreas. Para voos com conexão adquiridos pelo hóspede por conta própria, sem a intermediação da Armadora, recomenda-se, por segurança, que o Hóspede considere um intervalo mínimo de 3 (três) horas para conexão no mesmo aeroporto, e de 5 (cinco) a 6 (seis) horas para conexão em aeroportos diferentes da mesma região/área.

22.4 O transporte de bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea, cabendo ao hóspede verificar toda a informação necessária para sua viagem (ex. franquias de bagagem, horário de voo, condições gerais do voo e transporte aéreo) diretamente no site da companhia aérea. Eventuais custos oriundos de excesso de peso/bagagem serão de responsabilidade do próprio Hóspede. O transporte de demais itens pessoais do Hóspede não é objeto deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos próprios Hóspedes. O seguro de bagagem, quando contratado, será regido pelas cláusulas de cobertura fixadas pelas respectivas empresas de Seguro de Viagem. Quando se tratar de voos fretados ou “charters”, o bilhete de passagem será emitido pela agência; porém, de igual forma, constitui um contrato



direto entre a companhia aérea e o Hóspede, razão pela qual não há direito a cancelamento, endosso ou reembolso por parte da Armadora. Assim, nos casos de não apresentação para embarque, apresentação com documentação incompleta, abandono da viagem, ou desistência por qualquer razão, não haverá nenhum reembolso ou compensação por parte da Armadora.

22.5 Em caso de renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-á o disposto na cláusula 11.8.

## **23. HOSPEDAGEM TERRESTRE**

23.1 A hospedagem terrestre (Hotel) não está incluída no preço da tarifa marítima e é um serviço opcional a ser adquirido pelo hóspede diretamente com o Hotel de sua preferência sem qualquer ingerência ou intermediação da Armadora e/ou Costa Cruzeiros.

23.2 A Armadora pode oferecer eventualmente, e a seu critério, pacotes que incluam hospedagem terrestre, em hotéis a serem indicados por ela, desde que haja disponibilidade, sendo apenas confirmado o Hotel disponível no ato da reserva destes pacotes. Caso o hóspede deseje realizar reserva em hotel superior ao indicado pela Armadora, deverá pagar adicional a ser verificado no ato da reserva, desde que haja disponibilidade. Sem a efetiva contratação direta com a Armadora, o eventual “transfer” (transporte terrestre) aeroporto / hotel / navio, independentemente da ordem, correrão por conta dos Hóspedes.

23.3 A hospedagem terrestre é a expressão do contrato de hospedagem firmado entre os Hóspedes e o Hotel, sendo regido por normas das quais a Armadora e/ou Costa Cruzeiros não tem qualquer ingerência. A responsabilidade cível e criminal decorrente do contrato de hospedagem terrestre é única e exclusiva do Hotel, que responde nos termos da legislação internacional em vigor. O atendimento para check-in e check-out e outros serviços eventualmente oferecidos pelo Hotel aos Hóspedes são de inteira responsabilidade do Hotel.

23.4 Em caso de renúncia ou pedido de alteração do Hotel adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-ão as regras de cancelamento e de pedido de alteração de reserva estabelecidas pelo Hotel, não havendo qualquer ingerência da Armadora, sendo que as regras de cancelamento ou de pedidos de alteração estabelecidas pelo Hotel não se confundem com as condições de cancelamento dispostas no item 11.1 (cancelamento do cruzeiro).



23.3 Em caso de renúncia de pacote que envolva hospedagem terrestre deve-se observar o disposto no item 11.9.1.

## 24. ATENDIMENTO MÉDICO A BORDO

24.1 Os navios da Armadora dispõem de um pequeno ambulatório médico, com serviços médicos terceirizados, contando com serviços de enfermagem de plantão. O atendimento médico prestado a bordo compreende apenas serviços de clínica médica simples para EMERGÊNCIA E URGÊNCIA, não disponibilizado equipamentos e instalações de maior complexidade no navio. Em situação de enfermidade ou acidentes graves, o médico a bordo, autorizado pelo Comandante, poderá decidir pelo não embarque, interrupção do cruzeiro, remoção ou resgate do Hóspede. As despesas de atendimento médico, consultas, medicamentos e remoção não fazem parte dos serviços contratados e são ônus exclusivos do Hóspede.

24.2 A responsabilidade da Armadora por **morte ou lesões pessoais** dos Hóspedes a bordo de seus navios será apurada e regida pelas disposições internacionais aplicáveis, inclusive convenções, tratados e protocolos dos quais o Brasil é ou venha a ser signatário, devendo ser respeitada, ainda, a legislação atinente à bandeira da embarcação, reconhecendo-se os documentos elaborados pelas autoridades a bordo, em especial o Comandante, ou a quem este delegar, como oficiais.

## 25. SEGURO VIAGEM E ASSISTÊNCIA AO VIAJANTE, COM COBERTURA PARA MULTAS POR CANCELAMENTO DA VIAGEM, DESPESAS MÉDICAS E BAGAGENS, DENTRE OUTRAS COBERTURAS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

25.1 Conforme definido com as autoridades brasileiras, passa a ser mandatário a apresentação de seguro viagem com cobertura especial para COVID-19 para eventuais despesas médicas e hospitalares em viagem, custos com quarentena (entre eles hospedagem) e regresso sanitário.

25.2 Os hóspedes deverão apresentar no embarque comprovante de seguro viagem com cobertura COVID-19 especificado na cláusula 25.1. A não apresentação deste comprovante



*implicará na rescisão do presente contrato e impedimento de embarque, sem direito à devolução do valor do pacote de férias e/ou pelos demais serviços associados adquiridos.*

25.3 Os hóspedes ficam cientes que poderão ser questionados pelas autoridades municipais de saúde nas escalas do navio no Brasil ou exterior, sobre a existência de cobertura COVID-19.

25.4 Costa foi autorizada pelas autoridades a oferecer o seguro com cobertura COVID-19 nos pacotes oferecidos aos clientes. Todo cliente que desejar comprar o seguro por sua conta e fora da Costa pode optar pela não contratação do seguro pela Costa em parceria com a UNIVERSAL ASSISTANCE, sendo garantida a liberdade e a autonomia para o cliente adquirir o mencionado seguro onde quiser. Entretanto o cliente fica ciente que sem um seguro COVID-19, seu embarque será recusado

25.5 A contratação de seguro com a Costa é opcional, sendo possível a desistência do contrato de seguro em até 07 (sete) dias corridos, contados de sua aquisição, com a devolução integral do valor pago pelo seguro. É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro.

25.6 O contrato de seguro é celebrado diretamente entre o Hóspede e a companhia de seguros, e todas as obrigações e encargos previstos nas condições do seguro ficarão, portanto, exclusivamente a cargo do Hóspede.

25.5 Caso o seguro seja contratado em data posterior à da reserva, não haverá cobertura para Cancelamento de Viagem, sendo válido apenas para as outras coberturas e serviços de assistência.

25.7 O contrato de seguro é celebrado diretamente entre o Hóspede e a companhia de seguros, e todas as obrigações e encargos previstos na apólice de seguro ficarão, portanto, exclusivamente a cargo do Hóspede.

25.8 Todas as coberturas e assistências do seguro ofertado e promovido pela UNIVERSAL ASSISTANCE não serão válidas para hóspedes acima de 90 anos devido a restrição imposta pela seguradora. Assim que identificada no sistema da Armadora a contratação de seguro para hóspede acima de 90 anos, este será cancelado da reserva e o valor pago por ele será estornado. Aos hóspedes acima de 90 anos, recomendamos que procurem outra seguradora que disponibilize a cobertura necessária.



25.9 Acesse o link <https://www.universal-assistance.com/br-pt/costa> para tomar conhecimento de todas as coberturas do seguro viagem e seus limites, bem como os serviços de assistência disponibilizados no produto da UNIVERSAL ASSISTANCE.

25.10 ATENÇÃO: O seguro viagem não é seguro saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.

25.11 No que diz respeito às coberturas securitárias, a UNIVERSAL ASSISTANCE é representante de seguros da CHUBB SEGUROS BRASIL S/A, CNPJ nº 61.383.493/0001-80, e, nesta condição, mera prestadora de serviço desta última, podendo ofertar e promover o seguro viagem. No que diz respeito aos serviços de assistência ao viajante previstos no produto, os mesmos são prestados exclusivamente pela UNIVERSAL ASSISTANCE, CNPJ nº 07.139.957/0001-62. Já a Costa Cruzeiros é mera substabelecida de representante de seguros, mediante poderes outorgados pela UNIVERSAL ASSISTANCE para ofertar o Seguro Viagem.

25.12 Central de Atendimento ao Cliente da representante de seguros da CHUBB SEGUROS BRASIL: (011) 3156-2990 (São Paulo) 0800 77 19 119 (Demais Localidades). Ouvidoria: 0800 77 32 527.

Consulte, ainda, a UNIVERSAL ASSISTANCE: 11.2107.0300, e [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br)

25.13 A comercialização de seguros é fiscalizada pela SUSEP, [WWW.susep.gov.br](http://WWW.susep.gov.br), tel: 0800 021 8484

## **26. GRUPOS AFINIDADE/INCENTIVO**

A Armadora reserva-se o direito de, ao seu exclusivo critério, disponibilizar às agências de viagens a possibilidade de formarem grupos em condições especiais. Reservas realizadas nos grupos denominados afinidades/incentivo eventualmente formados por agências de viagens não será acumulada com outras promoções e/ou descontos (ex. CostaClub, etc.), não dará direito ao desconto Premium de 10% em cruzeiro futuro e não incluem pacotes de bebidas nos Planos Comfort Premium e Deluxe. Nestas reservas, caso o hóspede opte pela inclusão de pacote de



bebidas, a solicitação e inclusão deverá ser feita na data da reserva, com o pagamento de um adicional.

## 27. SIGILO DOS DADOS PESSOAIS

27.1 Costa Crociere S.p.A. (doravante denominada também “**Costa Crociere**”), em qualidade de titular do tratamento, nos termos do art. 13 do Regulamento Europeu Geral sobre Proteção dos dados pessoais, nº. 679/2016 (doravante, “**GDPR**”), e do art. 9 da Lei brasileira nº 13.709/2018 (“**LGDP**”), fornece as seguintes indicações acerca do tratamento dos dados pessoais que o Sr./Sra. (doravante denominado(a) também “**Sócio**”), na sua qualidade de interessado/a, nos comunicou:

- a) Para a compra do pacote turístico;
- b) No âmbito dos cruzeiros (por exemplo, compras realizadas);
- c) Para o cadastramento no website e/ou no aplicativo de Costa Crociere, ou no ato do preenchimento dos módulos presentes no website de Costa Crociere.

### 27.2 Finalidades e embasamento jurídico do tratamento

Além disso, entre os dados fornecidos pelo Sr./Sra., poderia haver também alguns dados pessoais definidos pelo Código do GDPR e LGPD como "peculiares". Os dados sensíveis/peculiares serão tratados segundo as finalidades indicadas a seguir e somente com seu consentimento.

- a) **Finalidade relativa às prestações contratuais.** Seus dados pessoais serão tratados para cumprir as obrigações derivantes do contrato relacionado à compra do pacote turístico, para que Costa Crociere possa dispensar a prestação em maneira ideal, e especialmente para:
  - (i) A conclusão, gestão e execução das relações contratuais entre o Sr./Sra. e Costa Crociere;
  - (ii) Responder a seus pedidos e solicitações;





(iii) A comunicação de avisos, relativos ao pacote turístico adquirido (por ex., alteração das condições contratuais, etc.);

(iv) A realização de atividades funcionais a tornar a viagem confortável e garantir elevados padrões de entretenimento a bordo dos navios (por ex., festas, gravações de vídeos e fotos, atividades lúdicas, etc.). Além disso, em relação às fotos e às gravações de vídeos realizadas pelos fotógrafos presentes a bordo de nossos navios, e que colaboram para tornar a experiência de viagem inesquecível, ressaltamos que, caso o Sr./Sra. não deseje ser envolvido(a) nas gravações/fotos ou caso não deseje que suas fotos sejam expostas nos murais do Photoshop, você poderá dirigir-se à nossa Loja de Fotos (Photoshop), que, caso a caso, registrarão a sua vontade. A retirada da foto em que aparece o Sr./Sra. poderá ser efetuada somente após sua indicação.

b) **Finalidades legais, de saúde e segurança.** Seus dados pessoais serão processados também para:

(i) Cumprir obrigações legais, regulamentos, normas nacionais e da Comunidade Europeia e derivantes de disposições impostas por autoridades legitimadas legalmente para tal;

(ii) Averiguar, exercer e/ou defender um direito de Costa Crociere em âmbito judiciário;

(iii) Garantir ao Sr. / à Sra. a assistência sanitária necessária durante o cruzeiro.

(iv) Respeitar as exigências da associação CLIA e USPHS.

c) **Finalidades relacionadas ao ramo de atividade e estatísticas.** Seus dados pessoais serão processados também para finalidades relacionadas ou pertinentes à atividade desenvolvida por Costa Crociere e para a elaboração, em forma anônima, de estatísticas e pesquisas de mercado.

d) **Demais finalidades.** Além disso, caso o Sr./Sra. dê consentimento explícito, seus dados pessoais serão processados para as seguintes finalidades:

(i.) **Finalidades de marketing**, que incluem:



a. Atividades promocionais da Costa Crociere S.p.A, inclusive no exterior, e/ou de parceiros comerciais (como a Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., sociedades do grupo Carnival Corporation & PLC e outros), realizadas quer com modalidades automáticas (por ex., e-mail, torpedos, aplicativos de mensagens instantâneas, etc.), quer com modalidades não automáticas (por ex., correio tradicional, telefone com operador, etc.). Notadamente, Costa Crociere poderá utilizar seu endereço eletrônico, comunicado no ato da aquisição do pacote turístico, para enviar-lhe comunicações informativas e promocionais ligadas aos serviços e produtos análogos e oferecidos por Costa Crociere e/ou por parceiros comerciais, inclusive sem o seu consentimento, desde que o Sr./Sra. não manifeste oposição a esta forma de utilização.

Os parceiros comerciais pertencem às seguintes categorias mercadológicas:

- a) atividades turísticas;
- b) companhias de aviação/serviços de transporte;
- c) agências de viagem;
- d) companhias de seguros.

b. atividades de definição de perfil consumidor, isto é, análise de suas preferências de viagem e pesquisas de mercado, com o objetivo de melhorar a oferta de serviços e as informações comerciais apresentadas por Costa Crociere, tornando-as mais adequadas aos seus interesses. Esta atividade poderá acontecer também mediante a apresentação de questionários de satisfação e/ou mediante o uso de cookies de definição de perfil, utilizados durante a navegação nos sites da Costa.

(ii.) **Finalidades orientadas ao fornecimento de serviços acessórios**, que incluem:

- a. O cadastro em websites (por exemplo, MyCosta) e plataformas digitais, com o objetivo de permitir-lhe o acesso e o uso dos serviços fornecidos contidos no portal e reservados aos usuários cadastrados, e garantir-lhe férias



personalizadas (por exemplo, para a compra de pacotes wellness, pacotes de bebidas, tratamentos wellness, fotos e presentes grifados Costa, festas, etc.).

27.2.1 O tratamento com Finalidades de Marketing (então, para atividades promocionais e de definição de perfil) poderá ocorrer somente com o seu consentimento.

27.3 Natureza da comunicação dos dados e consequências de uma eventual recusa.

27.3.1 A comunicação dos dados pessoais não é obrigatória. Todavia, faltando os dados solicitados para as finalidades correspondentes aos parágrafos a) e b) acima, o serviço solicitado poderá não ser executado, total ou parcialmente, e o Sr./Sra. não poderá usufruir das oportunidades citadas.

27.3.2 A comunicação dos dados não obrigatórios permitirá que Costa Crociere melhore os serviços oferecidos, com o objetivo de torná-los cada vez mais adequados aos interesses pessoais de seus passageiros.

27.3.3 A comunicação dos dados pessoais sensíveis/peculiares é voluntária. Todavia, faltando este consentimento, Costa Crociere poderia não ter condições de respeitar algumas obrigações contratuais e assim garantir-lhe a necessária assistência sanitária.

27.3.4 Categorias de destinatários dos dados pessoais

Seus dados não serão difundidos. Seus dados poderão ser comunicados para as finalidades descritas acima, às seguintes categorias de sujeitos:

- Ao pessoal interno de Costa Crociere, em qualidade de encarregado e/ou responsável pelo tratamento;
- A sociedades pertencentes ao mesmo Grupo Societário de Costa Crociere, inclusive sediadas no exterior;
- Aos fornecedores e/ou concessionários de Costa Crociere que, a bordo dos navios e em terra, fornecem serviços necessários no decorrer do Cruzeiro (por ex. Agentes de porto, entretenimento, etc.);
- A pessoas, sociedades, associações ou escritórios profissionais que prestem serviços, ou atividades de assistência e consultoria em favor de Costa Crociere, com o fito de tutelar



um direito próprio (por exemplo, contadores, advogados, consultores em matéria tributária, auditores, consultores em operações de auditoria ou inspeções, etc.);

- A pessoas, sociedades ou agências que prestem serviços de marketing e análise, ou atividades de consultoria em favor de Costa Crociere;
- A sujeitos cuja faculdade de acesso aos seus dados seja reconhecida por disposições legais e normas secundárias ou por disposições impostas por autoridades legitimadas para tal pela Lei, entre as quais as autoridades dos portos dos lugares de desembarque.

27.3.5 A lista dos sujeitos aos quais são comunicados os dados é disponibilizada pela sociedade e pode ser consultada nestes endereços: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou **Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Gênova, Itália**, aos cuidados do **Responsável pela Proteção dos Dados**.

#### 27.4 Transferência dos dados pessoais fora da União Europeia

Seus dados pessoais poderão ser transferidos ao exterior, as sociedades terceiras sediadas ou não em Países que não pertencem à União Europeia, sempre para as finalidades acima indicadas.

27.4.1 Em caso de transferência dos dados em Países alheios à União Europeia, tais Países garantirão um nível de proteção adequado, com base em decisão específica da Comissão Europeia ou, em alternativa, o destinatário será obrigado por contrato à proteção dos dados, com nível adequado e análogo à tutela prevista pelo GDPR.

#### 27.5 Conservação dos dados pessoais.

Os dados pessoais serão conservados por um período não superior àquele necessário para conseguir os objetivos pelos quais tais dados foram coletados e posteriormente processados. Os dados pessoais serão conservados por toda a duração do contrato que o Sr./Sra. conclui e também por um prazo sucessivo:

- i. Dentro dos prazos definidos pelas normas em vigor;
- ii. Dentro dos prazos estabelecidos pelas normas, inclusive secundárias, que impõem a conservação dos dados (por exemplo, declarações tributárias);



- iii. Dentro do prazo necessário a proteger os direitos do titular dos dados, nas hipóteses de eventuais controvérsias relacionadas ao fornecimento da prestação;

27.5.1 As fotos/imagens e gravações áudio/vídeo coletadas em ocasião de eventos e manifestações a bordo, serão conservadas por um período limitado à duração do cruzeiro e em seguida eliminadas;

Os dados pessoais coletados e tratados por finalidades de definição de perfil serão conservados por um prazo máximo de dez (10) anos; concluído este prazo, serão automaticamente cancelados ou tornados permanentemente anônimos.

#### 27.6 Titular e responsáveis pelo tratamento

Titular do tratamento é Costa Crociere S.p.A., com sede em Gênova, Itália, Piazza Piccapietra 48.

#### 27.7 Responsável pela Proteção dos Dados.

**É possível entrar em contato com o Responsável pela Proteção dos Dados nesses endereços:** [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Gênova, Itália.

#### 27.8 Direitos do interessado.

A qualquer momento, nos termos dos artigos 15 a 22 do GDPR, o Sr./Sra. tem o direito, inclusive em relação à atividade de definição de perfis, a:

- a) Ter acesso aos seus dados pessoais;
- b) Solicitar a correção de seus dados pessoais;
- c) Revogar, a qualquer momento, o consentimento à utilização e à divulgação de seus dados pessoais;
- d) Solicitar o cancelamento de seus dados pessoais;
- e) Receber em formato estruturado, de uso comum e legível desde dispositivo automático, os dados pessoais de sua pertinência, bem como transmitir seus dados pessoais a outro titular do tratamento;



- f) Opor-se ao tratamento dos dados pessoais de sua pertinência, inclusive com finalidades de marketing ou definição de perfil;
- g) Obter a limitação ao tratamento de seus dados pessoais;
- h) Apresentar queixa perante autoridade de controle;
- i) Receber comunicação, caso ocorra uma violação dos dados pessoais;
- j) Solicitar informações a respeito de:
  - i. Finalidades do tratamento;
  - ii. Categorias de dados pessoais;
  - iii. Destinatários ou categorias de destinatários aos quais os dados pessoais foram, ou serão comunicados, especialmente se os dados são transmitidos a destinatários de países terceiros ou organizações internacionais, bem como a existência de adequadas garantias;
  - iv. Prazo de conservação dos dados pessoais;
  - v. Caso os dados não tenham sido coletados junto à pessoa interessada, todas as informações disponíveis acerca de sua origem.

27.9 O Sr./Sra. poderá, a qualquer momento, opor-se ao envio das comunicações relacionadas às atividades de marketing e/ou definição de perfil, clicando em "unsubscribe" no final do e-mail recebido, ou apresentando solicitação específica aos endereços indicados a seguir.

27.10 O Sr./Sra. poderá exercer tais direitos e/ou obter maiores informações acerca do tratamento dos dados pessoais enviando uma comunicação:

- por e-mail ao endereço [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou a Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Gênova, Itália, aos cuidados do Responsável pela Proteção dos Dados.

28. Os hóspedes estão cientes que, a partir de 12 milhas náuticas da costa brasileira, o navio adentra em águas internacionais onde se aplicam a legislação internacional específica e a lei da bandeira do navio, que no caso da frota da Armadora é a bandeira italiana.



29. O descumprimento, pelo contratante ou pelos hóspedes, de qualquer cláusula desse contrato acarretará seu imediato cancelamento, com a consequente retenção, pela Armadora, dos valores até então pagos, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada a ela, ou à Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda.

E, por estar ciente e de acordo, o Contratante aceita as presentes Condições gerais, com plena e total aderência às suas cláusulas, parágrafos, notas ou disposições aqui pactuadas, bem como declara estar ciente e de acordo com as informações constantes nos folhetos, brochuras e demais informativos distribuídos pela Armadora ao seu mercado consumidor, que complementam o presente documento.