



**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 2023/2024**

### **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) “transfer” (transporte terrestre) do e ao porto, (III) descontos promocionais, inclusive C|Club, e (IV) 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, o **Contratante** da cabine declara 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.costacruzeiros.com](http://www.costacruzeiros.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. A reserva em cabine adaptada deverá observar o disposto no item 16.4 e 16.2. 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 16.4 e 16.2.

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* (apresentação de documentos no terminal) e o horário de embarque** devem ser consultados no My Costa, devendo ser cumpridos pelo hóspede. O horário de *check in* não se confunde com o horário de embarque. Caso o hóspede não se apresente para o *check in* no horário previsto, poderá ser impedido de embarcar, independentemente de realização de *web check-in*, do horário previsto para embarque no navio e de o navio ainda estar atracado. Em situações normais, o processo todo de embarque pode levar até 5 horas.

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. Em situações normais, 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 tenham entrado na 24<sup>a</sup> semana de gravidez estimada em qualquer momento durante o cruzeiro, 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 gestantes devem apresentar no embarque um atestado médico, emitido por um ginecologista, atestando o estado de saúde delas e do feto, bem como a elegibilidade para participar da viagem e do período gestacional. A Costa Cruzeiros não pode, de forma alguma, ser responsabilizada por qualquer evento ocorrido durante ou após a viagem e decorrente ou em qualquer caso relacionado ao estado de 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 estão especificamente equipados para receber essas pessoas. Portanto, essas reservas serão aceitas dentro dos limites desta disponibilidade, estarão sujeitas a apresentação de documentos que comprovem a necessidade e, se necessário, serão 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 “Teenzona”, 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 16.4 e 16.2.

## 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 à 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 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 os 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.

7.3.3 Em caso de cabine garantida (vide 16.1 e 16.2), o bilhete somente será liberado após a designação do número da cabine.

7.3.4 O bilhete por si só não constitui comprovante para liberação do embarque no navio. A liberação do embarque apenas ocorrerá após a realização do *check in* com preenchimento do formulário de embarque e estará condicionada ao comparecimento ao porto no horário determinado e à apresentação de todos os documentos exigidos.

**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., ESTÃO SUJEITAS A ANÁLISE DO SETOR DE COMPLIANCE (CONFORMIDADE) DA ARMADORA. A ARMADORA PODE SOLICITAR COMPROVAÇÃO DA TITULARIDADE E AUTORIZAÇÃO DO USO DO CARTÃO DE CRÉDITO DE TERCEIRO PARA O PAGAMENTO DO CRUZEIRO. A NÃO APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO SOLICITADA IRÁ INCORRER NO CANCELAMENTO DA RESERVA E NOVA RESERVA FICARÁ SUJEITA A DISPONIBILIDADE E TARIFA VIGENTE, AINDA QUE O BILHETE JÁ TENHA SIDO EMITIDO E QUE OS PASSAGEIROS O TENHAM RECEBIDO. DE IGUAL FORMA, 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 CONSTRANGIMENTO, 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 taxas e 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 a Classe Tarifária escolhida (*Economy/Promo, My Cruise, All Inclusive*), com a categoria de cabine (interna, externa, externa com varanda, mini suíte, suíte, grand suíte) e se a cabine é numerada ou garantida (vide itens 16.1 e 16.2 para mais informações sobre as condições especiais das cabines garantidas).

**8.1.1** A Classe Tarifária **Economy/Promo** (<https://www.costacruzueiros.com/experiencia/novas-tarifas.html>) consiste em uma tarifa promocional, com vantagens de preços em comparação às tarifas My Cruise e All Inclusive oferecidas pela Costa Crociere S.p.A., podendo ser oferecida pela Armadora, em condições especiais, na qual o hóspede adquire uma cabine garantida nas categorias interna (IPV), externa (EPV), externa com varanda/balcony (BPV). **Ao optar por esta Classe Tarifária, o Hóspede fica ciente que está ou não está incluso o que segue:**



| <b>ECONOMY</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Está incluso:</b>                                         | <b>NÃO está incluso</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <u>Acúmulo Pontos C Club</u><br>(Vide item 8.6)              | <u>Escolha da cabine</u><br>Não será permitida a escolha 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 16.1 e 16.2) |
| <u>Para demais serviços padrões incluídos, vide item 8.2</u> | <u>Escolha turno de refeição</u><br>Não será permitida a escolha de turno de refeição                                                                                                                                                                                         |
|                                                              | <u>Melhor preço garantido</u><br>Os preços podem variar para mais e para menos até a data do embarque conforme determinação da Armadora, não dando tendo o hóspede direito ao reembolso de eventual diferença do valor pago                                                   |
|                                                              | <u>Promoções e descontos acumulativos</u><br>Não será acumulado com outras promoções e/ou descontos, nem mesmo aos clientes CostaClub                                                                                                                                         |
|                                                              | <u>Desconto Premium 10%</u><br>Não terá direito ao desconto premium de 10% no próximo cruzeiro                                                                                                                                                                                |
|                                                              | <u>Café da Manhã no quarto</u>                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                              | <u>Serviço de solicitações no quarto 24 horas ("room service")</u>                                                                                                                                                                                                            |
|                                                              | <u>Pacote de Bebidas</u>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                              | <u>Acesso a um dia no SPA</u>                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                              | <u>Acesso ao restaurante C Club</u>                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                              | <b><u>Para demais serviços NÃO incluídos, vide item 8.2.2</u></b>                                                                                                                                                                                                             |

8.1.2 A Classe Tarifária **My Cruise** (<https://www.costacruzueiros.com/experiencia/novas-tarifas.html>) oferece o essencial para ir a bordo, na qual o Hóspede adquire uma cabine numerada nas categorias interna classic (IC), interna premium (IP) externa classic (EC), externa premium (EP), externa com varanda/balcony classic (BC), externa com varanda/balcony premium (BP) e mini suíte (MS), ou cabine garantida nas categorias interna (ICV / IPV), externa (ECV / EPV), externa com varanda/balcony (BCV / BPV). **Ao optar por Classe Tarifária, o Hóspede fica ciente de que está ou não está incluso o que segue:**



| MY CRUISE                                                                                                                       |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Está incluso:                                                                                                                   | NÃO está incluso                                                   |
| <u>Escolha da cabine</u><br>(caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada - vide item 16.1 e 16.2) | <u>Café da Manhã no quarto</u>                                     |
| <u>Escolha turno de refeição sujeita a disponibilidade</u>                                                                      | <u>Serviço de solicitações no quarto 24 horas ("room service")</u> |
| <u>Melhor preço garantido</u><br>(Vide condições específicas no Item 8.1.4.1)                                                   | <u>Pacote de Bebidas</u>                                           |
| <u>Acúmulo Pontos C Club</u><br>(Vide item 8.6)                                                                                 | <u>Acesso a um dia no SPA</u>                                      |
| <u>Promoções e descontos acumulativos</u><br>(exceto para Grupos formados por agências de Viagem)                               | <u>Acesso ao restaurante C Club</u>                                |
| <u>Desconto Premium 10%</u><br>(a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro)                           | <u>Para demais serviços NÃO incluídos, vide item 8.2.2</u>         |
| <u>Para demais serviços padrões incluídos, vide item 8.2</u>                                                                    |                                                                    |

8.1.3 A Classe Tarifária **All Inclusive** (<https://www.costacruzeiros.com/experiencia/novas-tarifas.html>) oferece uma experiência mais completa em comparação a tarifa My Cruise, na qual o Hóspede adquire uma cabine numerada nas categorias interna classic (IC), interna premium (IP) externa classic (EC), externa premium (EP), externa com varanda/balcony classic (BC), externa com varanda/balcony premium (BP), mini suíte (MS), suíte, panorama suíte e grand suíte ou garantida nas categorias interna (ICV / IPV), externa (ECV / EPV), externa com varanda/balcony (BCV / BPV). **Ao optar por esta Classe Tarifária, o Hóspede fica ciente que, dependendo da categoria da cabine, está ou não incluso o que segue:**

| ALL INCLUSIVE<br>PARA CABINES INTERNA, EXTERNA, EXTERNA COM VARANDA E MINI SUÍTE                                                |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Está incluso:                                                                                                                   | NÃO está incluso                                                   |
| <u>Escolha da cabine</u><br>(caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada - vide item 16.1 e 16.2) | <u>Café da Manhã no quarto</u>                                     |
| <u>Escolha turno de refeição sujeita a disponibilidade</u>                                                                      | <u>Serviço de solicitações no quarto 24 horas ("room service")</u> |
| <u>Melhor preço garantido</u><br>(Vide condições específicas no Item 8.1.4.1)                                                   | <u>Acesso a um dia no SPA</u>                                      |
| <u>Acúmulo Pontos C Club</u><br>(Vide item 8.6)                                                                                 | <u>Acesso ao restaurante C Club</u>                                |
| <u>Promoções e descontos acumulativos</u><br>(exceto para Grupos formados por agências de Viagem)                               | <b><u>Para demais serviços NÃO incluídos, vide item 8.2.2</u></b>  |
| <u>Desconto Premium 10%</u><br>(a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro)                           |                                                                    |
| <u>Pacote de Bebidas My Drinks</u><br>(vide 8.5)                                                                                |                                                                    |
| <u>Para demais serviços padrões incluídos, vide item 8.2</u>                                                                    |                                                                    |



| <b>ALL INCLUSIVE<br/>PARA CABINES SUÍTES E SUPERIORES</b>                                                                       |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Está incluso:</b>                                                                                                            | <b>NÃO está incluso</b>                             |
| <u>Escolha da cabine</u><br>(caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada - vide item 16.1 e 16.2) | <u>Para serviços NÃO incluídos, vide item 8.2.2</u> |
| <u>Escolha turno de refeição sujeita a disponibilidade</u>                                                                      |                                                     |
| <u>Melhor preço garantido</u><br>(Vide condições específicas no Item 8.1.4.1)                                                   |                                                     |
| <u>Acúmulo Pontos C Club</u><br>(Vide item 8.6)                                                                                 |                                                     |
| <u>Promoções e descontos acumulativos</u><br>(exceto para Grupos formados por agências de Viagem)                               |                                                     |
| <u>Desconto Premium 10%</u><br>(a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro)                           |                                                     |
| <u>Pacote de Bebidas My Drinks Plus</u><br>(vide 8.5)                                                                           |                                                     |
| <u>Café da Manhã no quarto</u>                                                                                                  |                                                     |
| <u>Serviço de solicitações no quarto 24 horas ("room service")</u><br>(Vide item 8.2.3)                                         |                                                     |
| <u>Acesso a um dia no SPA</u>                                                                                                   |                                                     |
| <u>Acesso ao restaurante C Club</u>                                                                                             |                                                     |
| <b><u>Para demais serviços padrões incluídos, vide item 8.2</u></b>                                                             |                                                     |

8.1.3.1 São privilégios das cabines suítes ou superiores (não inclui mini suíte): cesta de frutas abastecida diariamente; garrafa de espumante Ferrari (ou similar) e canapés; máquina de café expresso à disposição; chocolates na cabine, na noite de gala; seleção de bebidas e aperitivos no minibar (quando eventualmente disponível tal serviço); jacuzzi (onde existente) e sais de banho; roupão e pantufas; escolha de travesseiros (pillow menu).

8.1.3.2 São tratamentos exclusivos das cabines Suíte ou superiores (não inclui mini suíte): 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, a Melhor Preço Garantido Costa 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 My Cruise e All Inclusive, o Hóspede terá o **Melhor Preço Garantido Costa**, que consiste na garantia do melhor preço para o mesmo cruzeiro, a mesma



classe tarifária, categoria de cabine, e tipo de cabine contratados 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) (hóspede de agência) ou [consultas@br.costa.it](mailto:consultas@br.costa.it) (hóspede direto), 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 com categoria, preço, data e horário. 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.costacruzuiros.com](http://www.costacruzuiros.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 cruzeiro, a mesma classe tarifária e cabine e tipo de cabine contratados 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 ao Hóspede um OBC (“crédito a bordo” em português) de 110% da diferença matemática dos dois preços comparados para 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 [consultas@br.costa.it](mailto:consultas@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.costacruzuiros.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 uma das classes tarifárias 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, observando-se o disposto no item 14.5.2, especialmente no que tange a possibilidade de indisponibilidade de áreas durante o cruzeiro em virtude de eventos privados.

8.2.1 Estão incluídos nos preços jantares com menu à la carte nos restaurantes principais (não temáticos). Para os hóspedes que adquirirem a tarifa Economy/Promo, o local do jantar será definido pela Administração do Navio, podendo serem alocados nos restaurantes principais ou nos demais restaurantes, de acordo com a disponibilidade e sempre com serviço e menu à la carte.

8.2.2 Salvo contratação de classe tarifária individual específica que expressamente inclua alguns dos serviços e instalações a seguir, **os preços não incluem:** excursões em terra; “transfer” (transporte terrestre) do e ao porto; bilhetes aéreos; bebidas nos restaurantes, bares e minibar (quando eventualmente disponível tal serviço); refeições nos restaurantes temáticos, pagos, ou de uso exclusivo para determinadas categorias; lavanderia; serviços de fotografia prestados pelo fotógrafo de bordo; cabeleireiro; massagem; hidromassagem; tratamentos e áreas exclusivas do Solemio; compras nas lojas; acesso à internet; chamadas de telefones ou mensagens a terra; “room service” (serviço de solicitações no 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.costacruzeiros.com](http://www.costacruzeiros.com).

8.2.3 A Costa não garante o serviço de minibar nas cabines, pois nem todos os navios da Costa possuem minibar nas cabines ou mesmo o serviço de abastecimento de minibar quando existentes nas cabines. Nem todos os navios disponibilizam “Room Service” (serviço de solicitações no quarto).



8.2.4 Todos os navios da frota dispõem de cobertura GSM para celular e sistema de internet, que permitem comunicação durante a navegação (tarifa internacional via satélite no caso do celular), estando sujeitos a instabilidade de sinal sem qualquer ingerência da Armadora, pois é transmitido via satélite. A estação de rádio funciona 24 horas, somente quando o navio estiver em navegação. O sistema de internet fornecido a bordo está sujeito a instabilidade de sinal sem qualquer ingerência da Armadora, pois é transmitido via satélite.

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 os 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” (observado o item 8.2.3), será acrescido a bordo percentual a ser pago ao final do cruzeiro, conforme item 9.

8.5 Os **Pacotes de Bebidas** são pessoais, intransferíveis e não podem ser compartilhados. Escolhido um pacote de bebidas específico, este deve ser adquirido por todos os integrantes da cabine e/ou viajantes 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 minibar estão excluídos dos pacotes de bebidas. O serviço de “Room Service” e as marcas Premium também estão excluídos dos pacotes de bebidas, com exceção da aquisição do pacote My Drink Plus, observado o disposto no item 8.2.3. O serviço será negado aos passageiros afetados pela influência do álcool. Acesse <https://www.costacruzeiros.com/experiencia/pacotes-de-bebidas.html> para mais informações.

8.6 Os Hóspedes podem aderir ao programa C|Club. Para mais informações acesse <https://www.costacruzeiros.com/condicoes-gerais/regulamento-costaclub/regulamento-costaclub-abril-2020.html>.



## 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 Dinners, cheques pessoais e de empresa, cartões de débito, cartões pré-pagos, cartões recarregáveis, cartões VISA Electron, Postepay, Bancomat, Cirrus Maestro e depósito bancário. Apenas para hóspedes brasileiros, haverá a opção de realizar pagamento em parcelas (duas a seis), com processamento em reais, utilizando cartões de crédito emitidos por bancos brasileiros com bandeira VISA ou MASTERCARD, que estarão sujeitos a apresentação física no navio.

9.5 A moeda válida a bordo dos cruzeiros na América do Sul, exceto transatlânticos, é o Dólar norte-americano (USD). Para todos os demais destinos e itinerários, inclusive transatlânticos, 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 e/ou porto de embarque e desembarque 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 e/ou porto de embarque e desembarque 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, ensejará 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 e/ou porto de embarque e desembarque 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, 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.

## 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 percentual 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 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/Site 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 do valor de 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 pode 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. Caso o Contratante da cabine solicite alteração de data de saída do cruzeiro, de categoria de cabine, ou de classe tarifária, 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 classe tarifária e/ou categoria de cabine em um mesmo cruzeiro sem cobrança de penalidade, desde que o preço da tarifa da nova categoria seja igual ou superior à tarifa inicialmente contratada.

11.10. Aos pedidos de cancelamentos realizados na vigência da Lei 14.046 de 2020, serão aplicados os prazos e os termos previstos na referida lei, 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\$ 1.000,00 (mil 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, número celular, endereço completo com CEP, e-mail e contato de emergência com nome/sobrenome e número de celular) 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 (não serão aceitos protocolos de emissão de documentos nem boletins de ocorrência por perda, furto roubo, etc.); 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 (não serão aceitos protocolos de emissão de RNE ou de outros documentos nem boletins de ocorrência por perda, furto roubo, etc.), 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 13.5.2.

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, física e original em bom estado, na cor verde, recomendando-se que tenha sido expedida há menos 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, bem como protocolos de emissão de documentos nem boletins de ocorrência por perda, furto roubo, etc), ou 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; 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 que não constem os nomes dos pais, deverá ser também apresentado o RG ou a Certidão de Nascimento dos menores para verificação da paternidade quando necessário, 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 (não serão aceitos protocolos de emissão de RNE ou de outros documentos nem boletins de ocorrência por perda, furto roubo, etc.), 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 (não serão aceitos protocolos de emissão de RNE ou de outros documentos nem boletins de ocorrência por perda, furto roubo, etc.), 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 que esta é uma prática comum nas aduanas de 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:



- i. **se acompanhado de apenas um dos genitores**, será necessária apresentação de AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM PARA MENOR 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;
- ii. **se 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;
- iii. **na hipótese de um dos pais ser falecido**, além do indicado nos itens acima, será necessário apresentar no embarque a certidão de óbito original expedida pelo cartório de registro civil das pessoas.

13.5.1. Sem a expressa autorização dos genitores nos termos do item 13.5 acima, o menor apenas poderá embarcar desacompanhado de um dos pais, portando Autorização Judicial.

13.5.2. 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 O Hóspede fica ciente 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 os exigidos nos protocolos e procedimentos de prevenção à Covid-19 estabelecidos pelas autoridades e pela Armadora nos termos dos itens 14.7 e 14.8 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, 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, podendo inclusive a Armadora lançar os custos relativos aos danos causados ao navio, sua mobília e equipamentos no cartão de crédito do hóspede registrado a bordo mesmo após o seu desembarque.



14.4 O Passageiro deverá participar de atividades (instruções aos passageiros) e exercícios de emergência realizadas a bordo do navio. Em caso de descumprimento desta obrigação, o Capitão, pode tomar qualquer providência, incluindo o desembarque do passageiro, sem qualquer restituição dos valores pagos pelo pacote de férias.

14.5 O Contratante e os Hóspedes reconhecem a **complexidade de um cruzeiro marítimo**, conforme definido no item 10.1 destas Condições Gerais, 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. 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.

14.5.1 O Contratante e os Hóspedes declaram 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, Bem-Estar, Carnaval etc., manifestando sua concordância com a presente cláusula e demais disposições desse contrato.

**14.5.2 O Contratante e os Hóspedes declaram, ainda, estar plenamente cientes que algumas áreas do navio podem ficar indisponíveis durante o cruzeiro (parcial ou total) em virtude de eventos privativos, tais como, mas não se limitando a, salas, bares, restaurantes, piscina de popa e teatro.**

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, 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. Esses procedimentos são continuamente atualizados pela legislação aplicável. Além das exigências impostas pelas autoridades locais, ficam os hóspedes cientes que também devem seguir os **PROTOSCOLOS** estabelecidos pela Armadora.

14.8.1 **Os protocolos estabelecidos pelas autoridades locais e pela Armadora 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.costacruzueiros.com/sua-saude-a-bordo.html> para acessar a seção dedicada (acessível na página inicial de nosso site).

14.09 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, resultando no impedimento de embarque ou no desembarque dos hóspedes, sem direito à devolução do valor do pacote de férias e/ou pelos demais serviços associados adquiridos.

14.10 Caso o hóspede teste positivo para COVID-19 antes do embarque, a Costa oferecerá um voucher com crédito, do mesmo valor, para uma saída futura.

14.11 A confirmação de um teste positivo a bordo para o vírus SARS-CoV-2, sintomático ou assintomático, define motivo de isolamento e possível desembarque antecipado. Neste caso, todas as despesas ocorridas após o desembarque serão arcadas pelo hóspede e / ou seguradora que ele tenha feito uma apólice de seguro de viagem COVID-19 e não haverá reembolso do valor pago pelo pacote de férias.

## 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. Nestes casos, o Contratante e os Hóspedes não terão direito ao reembolso dos valores pagos pelo pacote de férias. 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 Tarifas Economy/Promo, My Cruise, All Inclusive. 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 16.6), 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 classe tarifária e/ou categoria de cabine superior não dá ao hóspede o direito de usufruir os serviços e benefícios inerentes a esta classe tarifária e/ou categoria 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. Na confirmação de reserva, aparecerá a sigla G0001 no lugar do número da cabine.

16.2 As reservas em cabine garantida não possibilitam a escolha de cabine, razão pela qual, caso o hóspede opte por esta classe tarifária 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.

16.3 As cabines são originalmente duplas, podendo algumas delas serem transformadas em cabines triplas ou quádruplas, com o acréscimo de leitos altos (tipo beliche), se a configuração da cabine permitir.

16.4 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 16.6). A reserva em cabines adaptadas para deficientes físicos estará sujeita a apresentação de comprovação da deficiência por meio de documentos.

16.5 A classificação das cabines tem por base, o tamanho da cabine, existência ou não de varanda, posição e proximidade de áreas comuns. As cabines classic são localizadas majoritariamente em deck baixos e/ou na proa e popa do navio. As cabines premium são localizadas majoritariamente em decks altos e/ou em posição central do navio. As cabines de uma mesma categoria podem ter configurações, formatos e tamanhos diferentes, sendo as fotos e medidas indicadas no site meramente ilustrativas e aproximadas. 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 16.6).



16.6 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 O Contratante e os Hóspedes declaram-se cientes 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, ou usufruir os serviços e benefícios inerentes a esta classe tarifária e/ou categoria superior. 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.

## 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 O **dano ou extravio de bagagem**, quando ocorrido no momento do embarque ou do desembarque, deverá ser comunicado 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 eventual dano ou extravio de bagagem ocorrido durante os “transfers” (transporte para e do porto), transportes aéreos, ou quando a bagagem estiver 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 <https://www.costacruzinhos.com/excursos.html> 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 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 <https://www.costacruzeiros.com/excursos.html>, 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 <https://www.costacruzeiros.com/excursos.html> 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.

## **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, auxiliar 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. ATENDIMENTO MÉDICO A BORDO**

23.1 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.

23.2 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.

### **24. 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**

24.1 Os hóspedes podem contratar seguro-viagem pela Costa em parceria com a UNIVERSAL ASSISTANCE, ou por conta própria com qualquer seguradora, sendo garantida a liberdade e a autonomia para o cliente adquirir o mencionado seguro onde quiser.



24.2 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.

24.3 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.

24.4 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.

24.5 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.

24.6 Todas as coberturas e assistências do seguro ofertado e promovido pela UNIVERSAL ASSISTANCE não serão válidas para hóspedes com 90 anos ou mais 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 com 90 anos ou mais, recomendamos que procurem outra seguradora que disponibilize a cobertura desejada.

24.7 Acesse <https://www.costacruzueiros.com/seguro.html> 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.

24.8 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.

24.9 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.



24.12. 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.universalassistance.com.br](http://www.universalassistance.com.br)

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

## 25. 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 afinidade/promocional e incentivo eventualmente formados por agências de viagens não possibilitarão acúmulo com outras promoções e/ou descontos (ex. C|Club, etc.), não dará direito ao desconto Premium de 10% em cruzeiro futuro e ao desconto em excursões e não incluem café da manhã no quarto, serviço de solicitações no quarto 24 horas (“room service”), acesso a um dia de SPA, acesso ao restaurante C|Club e pacotes de bebidas, ainda que nas classes tarifárias My Cruise e All inclusive. Para essas reservas, caso o hóspede opte pela inclusão de pacote de bebidas, a solicitação e a inclusão deverão ser feitas, na data da reserva, com o pagamento de um adicional.

## 26. SIGILO DOS DADOS PESSOAIS

26.1 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.

### 26.2 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 decorrentes 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, jogos, etc.). Além disso, em relação às fotos e às gravações de vídeos realizados 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 decorrentes 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, de empresas do grupo Carnival Corporation & PCL, inclusive no exterior, e/ou de parceiros comerciais (como a Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda.), realizadas quer com modalidades automáticas (por ex., e-mail, sms, 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.

As empresas do Grupo Carnival são: Carnival Corporation (CCL), Carnival plc (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA e Costa), Holland America Line N.V., sócio geral da Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line e Seabourn) Princess Cruise Lines, Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia e Cunard), SeaVacations Limited (negócios CCL no Reino Unido).

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.).

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

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

26.3.1 A comunicação dos dados pessoais não é obrigatória. Todavia, faltando os dados solicitados para as finalidades correspondentes aos parágrafos a) e b) do item 26.2, o serviço solicitado poderá não ser executado, total ou parcialmente, e o Sr./Sra. não poderá usufruir das oportunidades citadas.

26.3.2 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.

26.3.3 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.

26.3.4 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.

26.3.5 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**.

26.4 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.

26.4.1 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.

26.5 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;

26.5.1 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.

26.6 Titular e responsáveis pelo tratamento



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

26.7 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.

26.8 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.



26.9 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.

26.10 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.

27. 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.

28. 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, itens, 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.