

Condições gerais de contratação COSTA 2018-2020



Condições gerais de contratação COSTA 2018-2020

Aplicáveis a reservas realizadas a partir de 13 de Maio de 2018

(VER NA NOSSA PÁGINA www.costacruzeiros.com.pt A ÚLTIMA VERSÃO DAS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS)

O contrato de viagem combinado rege-se pelas condições gerais de contratação em vigor no momento da confirmação da reserva, que estarão impressas no contrato celebrado com a agência de viagens. As condições publicadas neste programa-folheto são as vigentes na data da sua publicação e poderão ser objeto de alteração até ao momento de confirmação da reserva, pelo que pedimos aos nossos passageiros que leiam atentamente as condições gerais de contratação aplicáveis à sua viagem disponíveis no site da Costa Cruzeiros (<http://www.costacruzeiros.com.pt>) e incluídas no contrato assinado junto da agência retalhista.

1 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este contrato de viagem organizada rege-se pelo acordado entre as partes, pelo estabelecido nas presentes condições gerais de contratação e pelo disposto no Quarto Livro do texto reformulado da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que regula as Viagens Combinadas pelo que, segundo o estabelecido no artigo 103º, o direito de desistência não se aplica, sendo que o referido contrato é redigido no mesmo idioma das presentes condições gerais de contratação sem prejuízo de que as comunicações entre o consumidor e as agências de viagem ou de que as reservas possam ter sido realizadas numa língua diferente da que consta nas presentes condições gerais de contratação. Rege-se igualmente pelas normas internacionais que sejam aplicáveis e, em particular, pela Convenção de Atenas de 13 de dezembro de 1974, modificada pelo Protocolo de Londres de 19 de novembro de 1976, pelo texto atualizado, em 5 de setembro de 2013, do Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativo à responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente, pelo Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros que viajam por mar e por vias navegáveis, e que modifica o Regulamento (CE) n.º 2006/2004; e pelas demais normas nacionais e internacionais aplicáveis relativas às prestações individuais que constituem o pacote turístico.

2 ORGANIZAÇÃO

A organização desta viagem combinada foi realizada pela empresa Costa Crociere S.P.A representada em Espanha pela Agência de Viagens Grossista-Retalhista Costa Crociere S.P.A. Sucursal de Espanha, com sede em Ciudad Empresarial ADEQUA, Avenida de Burgos, 89, 4ª planta, 28050 Madrid, N.I.F. W-0052669-I e Título-licença CICMA nº 2221. A Costa Crociere S.P.A é titular da marca Costa Cruzeiros.

3 INFORMAÇÃO IMPORTANTE SOBRE AS RESERVAS

- 3.1 O pedido de reserva deverá ser redigido no formulário apropriado (eventualmente em suporte informático) ou solicitado através de telefone, preenchido na totalidade e assinado pelo passageiro ou contratante principal. Após o pedido, a agência retalhista ou, se for caso disso, a entidade contratante, compromete-se a realizar as ações oportunas para obter a confirmação da reserva, no prazo máximo de cinco dias úteis, com base nos lugares disponíveis e o período para o qual foi feito o pedido.
- 3.2 A aceitação da reserva está sujeita à disponibilidade de lugares e apenas é considerada confirmada, com a consequente conclusão do contrato, no momento da confirmação (eventualmente através de telefone ou via informática) por parte do Organizador, e está sujeita a suspensão dependente do pagamento por parte do passageiro do adiantamento do sinal, de acordo com o estabelecido na condição geral 4.
- 3.3 As ofertas promocionais ou que prevejam condições mais favoráveis no que diz respeito às publicadas nos programas-oferta/folhetos

informativos estão sujeitas a limites de tempo e de disponibilidade, segundo os critérios estabelecidos em cada ocasião pelo Organizador.

- 3.4 A Agência de Viagens retalhista, em posse do título-licença e autorizado pelo organizador, poderá enviar uma cópia do contrato ao passageiro apenas e exclusivamente quando estiver na posse da confirmação da reserva por parte do Organizador.
- 3.5 O contratante principal que realizar uma só reserva para vários passageiros beneficiários, enumerados na própria reserva, assume em seu próprio nome e direito as obrigações de pagamento derivantes do contrato e, para além disso, age em representação dos beneficiários e assume em nome destes o cumprimento de todas as obrigações contratuais.
- 3.6 Não se aceita a realização de reservas efetuadas por menores de idade. As reservas para os passageiros **menores de idade** devem ser efetuadas pelas pessoas que exerçam o seu poder paternal ou por outros maiores de idade que tenham os poderes legais necessários. Além disso, só serão aceites se o menor viajar acompanhado pelos pais ou tutores legais ou com uma declaração escrita assinada pelos pais ou tutores, autorizando o menor, e juntamente com o maior de idade que assumo num documento toda as responsabilidades em relação ao menor.
- 3.7 Considerando que os navios não estão equipados para a assistência a grávidas e partos, não se aceitam reservas de passageiras, que em qualquer momento da viagem, se encontrem na 24.ª semana de gravidez ou com um grau de gestação mais avançado. No momento do embarque, as **passageiras grávidas** deverão ter em seu poder um atestado médico, emitido pelo obstetra autorizado, que certifique o seu bom estado de saúde e do bebé, no qual se especifique a data prevista para o parto e a idoneidade médica da passageira para participar na viagem. O organizador rejeita qualquer responsabilidade que possa derivar, durante a viagem e após a sua finalização, de complicações da gestação ou outros acontecimentos relacionados com a mesma, pelo que as passageiras grávidas irão embarcar, mediante cumprimento dos requisitos anteriores, sob sua inteira responsabilidade.
- 3.8 De acordo com o estabelecido no Regulamento CE 1107/2006, entende-se como **pessoa de mobilidade reduzida**, todas as pessoas cuja mobilidade para participar na viagem se encontre reduzida por motivos de deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de incapacidade, ou devido à idade, e cuja situação requiera uma atenção adequada e a adaptação às suas necessidades particulares do serviço posto à disposição dos demais participantes na viagem. As pessoas com mobilidade reduzida, antes de procederem ao pedido de reserva, deverão comunicar essa situação à agência de viagens, ou qualquer outra que possa exigir formas de assistência ou cuidados especiais, com o objetivo de avaliar a possibilidade e viabilidade de contratar a viagem de acordo com as características da mesma. Os navios comercializados pelo Organizador contam com um número limitado de camarotes equipados para acolher pessoas com deficiência e nem todas as zonas e instalações dos navios são acessíveis a pessoas deficientes nem estão equipadas de forma específica para as mesmas. Como tal, as reservas efetuadas por pessoas com deficiência serão aceites dentro dos limites da dita responsabilidade e, em caso de necessidade, condicionam-se à presença de um acompanhante que possa auxiliar o deficiente.
- 3.9 Não serão aceites quaisquer reservas para passageiros cujas condições físicas e psíquicas façam com que a sua participação no cruzeiro seja impossível ou perigosa para eles mesmos ou para os restantes passageiros, ou que exijam tipos de cuidados ou assistência que não se possam garantir a bordo do navio. É possível que, a fim de dar cumprimento aos requisitos de segurança estabelecidos pelo Direito Internacional, da União Europeia, ou nacional, ou porque a conceção do navio, ou as infraestruturas e equipamentos portuários, incluindo os terminais portuários, impossibilitem que se leve a cabo de forma segura ou operacionalmente viável o embarque, desembarque ou transporte de passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, o Organizador ou a Agência de Viagens tenham de se negar a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Nesses casos, os Organizadores ou Agência de Viagens adotarão as medidas ao seu alcance para propor ao passageiro um transporte alternativo aceitável num cruzeiro operado pela Transportadora.
- 3.10 Não é permitido o embarque a menores de 6 meses. Em determinados cruzeiros de duração superior a 15 dias e em todos os cruzeiros transatlânticos, este limite eleva-se para os 12 meses cumpridos.

3.11 Se em qualquer momento do embarque ou do cruzeiro for detetado que o passageiro não se encontra em condições de saúde favoráveis ou que apresenta sintomas de alguma doença contagiosa, o Organizador reserva o direito de negar o embarque ou interromper o cruzeiro do referido passageiro, prestando-lhe em qualquer caso a assistência que estiver disponível.

4 PAGAMENTOS

4.1 No momento de execução do contrato, o contratante principal deverá pagar a quota de inscrição, quando prevista, e um adiantamento tendo em conta o preço, que será de 15% do preço total no caso de o contrato se limitar a um número de entre um e onze passageiros e de 50% do preço total nos casos do contrato se estender a doze ou mais passageiros. Em ambos os casos, o contratante principal deverá pagar a importância restante, até à totalidade do preço, com uma antecipação mínima de 30 dias relativamente à data de partida prevista. Para os contratos estipulados nos 30 dias anteriores à data de início da viagem, a totalidade do preço deverá ser paga no momento da contratação, mediante um pagamento único.

4.2 A falta de pagamento das importâncias mencionadas nas datas estabelecidas irá constituir um incumprimento que determina a rescisão do contrato e que dará lugar à aplicação das penalizações previstas por cancelamento.

4.3 O bilhete de passagem e os títulos correspondentes aos demais serviços acordados, que constituem os títulos de legitimação para o acesso a bordo e para obter a prestação dos referidos serviços, assim como o resto da documentação definitiva da viagem, serão entregues ao passageiro assim que tiver sido pago o valor total do preço da viagem e cumprida a obrigação de proporcionar ao Organizador uma cópia do seu passaporte válido, bem como a sua morada atual e um número de telefone de contacto, sempre que possível, até 15 dias antes da data prevista de partida. Da mesma forma, também é essencial fornecer os números de telefone móvel de todos e cada um dos ocupantes idosos da cabine para serem usados única e exclusivamente em caso de emergência.

4.4 Pagamentos a bordo - No início da viagem, todos os passageiros são informados de que devem registar um cartão de crédito para o pagamento da conta das despesas efetuadas a bordo. Em alternativa, podem optar pelo pagamento em numerário, pelo que devem constituir um depósito em numerário de 150,00€ no início do cruzeiro.

4.5 Pagamentos com cartão de crédito - Os passageiros e os contratantes são informados de que todos os pagamentos com cartão de crédito, tanto antes do início da viagem como para o pagamento das despesas a bordo do cruzeiro, estão sujeitos à autorização das entidades emissoras dos cartões, pelo que podem ser necessários pedidos de autorização que podem dar lugar ao bloqueio temporário de uma parte do crédito disponível, sendo que estes bloqueios são levantados dentro dos prazos previstos pelo emissor do cartão, tudo em conformidade com as normas e o funcionamento dos respetivos emissores dos cartões de crédito.

5 PREÇOS

5.1 Os nossos preços (nas diferentes tarifas "Basic", "Total Comfort" e "Deluxe") incluem:

- As prestações que fazem parte do contrato do cruzeiro, as quais são consequência da informação contida no programa-oferta/folheto informativo, assim como as indicações efetuadas ao confirmar a reserva.
- O transporte de ida e volta, quando este serviço está incluído no programa-oferta/folheto informativo de cada cruzeiro, no tipo de transporte, características e categoria que conste no contrato ou na documentação entregue ao consumidor no momento da sua subscrição.
- Regime de alimentação que consta no contrato ou na documentação entregue ao consumidor no momento da sua subscrição (sem incluir as bebidas, exceto nos casos em que tenha sido contratado algum dos "Pacotes de Bebidas" oferecidos, no qual estão incluídas apenas as bebidas mencionadas nos diferentes tipos de "Pacotes de Bebidas").
- Camarote em categoria escolhida, com limpeza diária e preparação de cama.
- Taxas de Embarque.
- Acesso e usufruto das instalações, ginásio (acesso permitido apenas a maiores de 16 anos), piscinas, toalhas de piscina, biblioteca, discoteca, teatro, etc. Tudo isso com respeito pelo horário e pelo calendário em vigor durante a celebração do cruzeiro.

- Participação em todos os programas e atividades de animação, (festas, Squok Club, bailes, concursos, clube juvenil, etc.)

- Todos os restantes serviços e complementos que estejam especificados concretamente no programa-oferta/folheto informativo contratado ou que expressamente se indique no contrato ou na confirmação de reserva.

5.2 O Preço não inclui:

- Bebidas no restaurante ou nos diferentes bares (exceto se tiver contratado o seu cruzeiro com qualquer um dos "Pacotes de Bebidas", ou nas modalidades de "Deluxe" e "Total Comfort" que incluem pacotes de bebidas específicos, e unicamente os tipos de bebidas incluídos nos diferentes "Pacotes de Bebidas").

- Serviços pessoais como, por exemplo, cabeleireiro, massagens, spa, sauna, banho turco, lavanderia e engomadoria, compras nas lojas, acesso à Internet, chamadas telefónicas, mensagens para terra ou serviço de camarotes.

- Excursões que realizar a partir dos portos de escala. Poderá obter mais informação sobre preços e características na cláusula 16 destas Condições Gerais.

- Taxa de serviço, que serão pagas no final do cruzeiro. A Taxa de serviço é acumulada diariamente para cada dia de estadia no navio. O montante total da taxa dependerá do número de dias e do destino do cruzeiro, estando descrita na secção "Informações úteis" da página oficial da Costa Cruzeiros (<http://www.costacruzeiros.com.pt>) e no programa-folheto informativo.

- Seguros Opcionais.

- Qualquer outro serviço que não conste expressamente na secção 5.1 "Os nossos preços incluem" ou não conste específica e detalhadamente no programa-oferta/folheto informativo, no contrato, ou na documentação entregue ao consumidor durante a subscrição.

- Existem à disposição dos hóspedes Serviços Especiais para diferentes eventos ou acontecimentos (aniversários, festas de anos...) de diversa natureza e alcance. O custo destes Serviços Especiais não está incluído no preço do cruzeiro, pelo que devem ser consultadas as respetivas características e preço na agência de viagens retalhista onde for contratada a viagem, no nosso site (<http://www.costacruzeiros.com.pt>) ou a bordo do navio.

5.3 Os únicos preços válidos são os facultados no momento da reserva efetiva da viagem, podendo variar relativamente a outras reservas realizadas no mesmo cruzeiro com categoria, número de passageiros e data de partida iguais. O programa-oferta/folheto informativo expressa os preços das diferentes tarifas ("Basic", "Total Comfort" e "Deluxe") assim como as circunstâncias de antecipação da reserva que permitem beneficiar de uma outra tarifa e os serviços incluídos em cada uma delas. Para cada cruzeiro existe uma disponibilidade limitada de camarotes, de cada categoria e classe de ocupação, em venda ao preço de cada tarifa, da qual dependem alguns dos serviços incluídos no preço.

5.4 Os preços indicados no contrato poderão ser revistos, tanto para mais como para menos, até 20 dias antes da data de partida, devido a variações relativamente aos custos vigentes no momento da publicação do programa dos (i) custos de transporte; (ii) taxas e impostos sobre alguns dos serviços turísticos incluídos, como taxas aeroportuárias ou de embarque em portos e aeroportos; (iii) os tipos de câmbio aplicados ao pacote em questão; e (iv) o custo do combustível.

A variação do preço do pacote será equivalente, no caso (i), à modificação total do custo do transporte que a companhia aérea transmita ao Organizador no que refere aos cálculos consoante os parâmetros especificados no quadro informativo no final destas condições gerais; no caso (ii), ao montante total da modificação das taxas e impostos; no caso (iii), à diferença de câmbio USD/€ entre outras; e no caso (iv) não se repercutirá qualquer aumento no preço do cruzeiro no caso de o preço do combustível aumentar numa proporção inferior a 10%. Caso se produza um aumento de 10% no custo do combustível, o preço do cruzeiro (excluindo voo, transfers, taxas e qualquer outro suplemento) será aumentado em 3%. No caso de o preço do combustível aumentar em mais de 10%, o preço do cruzeiro aumentará em proporção, começando pelo aumento básico de 3%. A modo de exemplo, se o preço do combustível aumentar 15%, o preço do cruzeiro aumentará 4,5%, e se o aumento alcançar 30%, o preço do cruzeiro aumentará 9%.

5.5 Os preços publicados devem ser considerados por pessoa, tendo em conta a forma de ocupação, ou seja, o número de passageiros por cabine. Nos casos em que após a renúncia ou o cancelamento de algum passageiro a modalidade de ocupação de um camarote seja reduzida, os

restantes passageiros que ocuparem o mesmo camarote suportarão a repercussão no preço da diferença tarifária (de duplo a individual, de triplo a duplo, etc.)

6 ALTERAÇÕES DA VIAGEM

- 6.1 Se, antes da partida da viagem, o Organizador se vir obrigado a alterar de forma significativa algum elemento essencial do contrato, deverá comunicá-lo de imediato ao passageiro.
- 6.2 No caso de, depois do início da viagem, não ser possível ao Organizador administrar uma parte substancial dos serviços previstos no contrato, por motivos alheios ao passageiro, o Organizador irá dispor das soluções alternativas para a continuação da viagem, de acordo com as exigências técnicas e de segurança de navegação, sem suplementos de preço a cargo dos passageiros e, no caso de os serviços serem de valor inferior aos previstos, deverá reembolsar a diferença ao passageiro. Caso não seja possível encontrar uma solução alternativa, ou caso a solução proposta pelo Organizador seja inviável para ou recusada pelo passageiro por motivos razoáveis, o Organizador irá facilitar, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente ao originalmente previsto para o regresso ao lugar de partida, ou a outro lugar que possam acordar.

7 RESCISÃO DO CONTRATO POR PARTE DO PASSAGEIRO

- 7.1 O utilizador ou consumidor pode desistir dos serviços solicitados ou contratados, tendo direito à devolução das quantidades pagas, tanto no caso de se tratar do preço total como do adiantamento previsto na secção precedente, mas deverá indemnizar a Agência e/ou Organizadora, exceto em caso de cancelamento devido a motivos de força maior, pelos conceitos indicados em seguida:
- a) No caso dos serviços isolados como o transporte aéreo, terrestre ou outros. A totalidade das despesas de gestão ou de serviço, mais as despesas de anulação.
- b) A viagem combinada de cruzeiro está sujeita a condições económicas especiais de contratação devido à utilização de tarifas especiais na contratação de voos e ao bloqueio de quotas das cabines nos navios, o que faz com que os prazos médios habituais de contratação antecipada deste tipo de viagens seja muito superior aos restantes, pelo que serão cobradas ao passageiro que desista do contrato as despesas de gestão ou de serviço, as despesas de anulação que tiverem existido e, na forma de despesas de penalização, os montantes indicados abaixo, aplicáveis ao preço total da viagem:

TARIFA	ADIANTAMENTO DA DATA DE INÍCIO DA VIAGEM	TODOS OS CRUZEIROS (exceto Volta ao Mundo)	VOLTA AO MUNDO E PERCURSOS INDIVIDUAIS
Total Comfort/Deluxe	90 dias ou mais	50 € por pessoa	15%
Basic		25%	
Total Comfort/Deluxe	Entre 89 e 60 dias	50 € por pessoa	25%
Basic		25%	
Total Comfort/Deluxe	Entre 59 e 45 dias	50€ por pessoa	50%
Basic		25%	
Total Comfort/Deluxe	Entre 44 e 30 dias	25%	50%
Basic		50%	
Total Comfort/Deluxe	Entre 29 e 15 dias	50%	50%
Basic		75%	
Total Comfort/Deluxe	Entre 14 e 10 dias	75%	75%
Basic		100%	
Total Comfort/Deluxe	Entre 9 e 5 dias	75%	100%
Basic		100%	
Total Comfort/Deluxe	Menos de 5 dias	100%	100%
Basic		100%	

Os passageiros são informados que, devido às tarifas aéreas especiais empregues, em todos os pacotes que incluam voos e nos casos de contratação do pacote aeroterrestre opcional, o passageiro que cancele a viagem até 45 dias antes da saída está isento de despesas de cancelamento na parte aérea, se cancelar com menos de 45 dias e mais de 30 antes da partida, as despesas de cancelamento serão de 25% do valor do pacote

aeroterrestre, e nos 30 dias anteriores à data do início da viagem deverá suportar, como despesas de anulação, 100% do preço dos voos ou, sendo o caso, do pacote aeroterrestre. E, no caso dos voos reservados na modalidade "Flex Price", devido à utilização de tarifas "low cost", as despesas da sua anulação ascendem a 100% a partir da data da reserva. Noutros meios de transporte, tanto por via ferroviária como através do serviço de autocarros particular por estrada, os viajantes que cancelem nos 30 dias anteriores à data de início da viagem as taxas de rescisão são de 100% do preço do bilhete.

No que se refere às alterações dos nomes e apelidos dos passageiros nas reservas aéreas:

- Para voos charter até 7 dias antes da data de partida, as alterações de até três letras ou alterações de nome não implicam custos.
 - Nos voos regulares até 7 dias antes da partida, a alteração de até um máximo de três letras não implica qualquer tipo de despesas.
 - Em voos regulares até 45 dias antes da saída, a alteração do nome ou do primeiro apelido não tem encargos.
 - Em voos regulares entre 45 e 7 dias antes da partida, as alterações do nome ou do primeiro apelido estão sujeitas à tarifa aplicada pela companhia aérea que será repercutida ao passageiro.
 - Em voos regulares nos 7 dias anteriores à partida, as alterações do nome ou do primeiro apelido consideram-se cancelamento e emissão de novo bilhete, pelo que implicarão a repercussão de 100% do preço de um novo bilhete aeroterrestre.
 - Em qualquer caso, as alterações da primeira letra do nome ou do apelido serão consideradas alterações completas e a opção de poder alterar até três letras.
- 7.2 Por não se apresentar na partida, o consumidor e utilizador está obrigado ao pagamento do montante total da viagem, pagando, nesse caso, as quantidades pendentes.
- 7.3 Nos casos de contratação do seguro de viagem opcional, a importância do prémio será, em todo o caso, paga pelo passageiro, mesmo que cancele a viagem antes da partida, dado que as coberturas incluídas na apólice compreendem riscos anteriores ao início da viagem.
- 7.4 Quando os cruzeiros contratados na modalidade tarifa "Basic" forem cancelados, será cobrada aos passageiros uma penalização sobre o montante total da reserva, segundo a percentagem indicada na coluna da tabela apresentada na cláusula 7.1.
- 7.5 Os camarotes adquiridos com a tarifa "Basic" serão automaticamente atribuídos pelo sistema entre os melhores camarotes Classic disponíveis. A reserva de um camarote com a tarifa "Basic" não cria pontos CostaClub e não é compatível com outros descontos "Frequent Guest" ou de membros do "Costa Club" nem com nenhuma outra promoção ou oferta.

8 ALTERAÇÕES DE DADOS

- 8.1 O contratante principal poderá proceder à alteração de qualquer dado da sua reserva, devendo fazê-lo por escrito e com uma antecedência mínima de quinze dias à data de início da viagem.
- 8.2 Cada alteração de dados da reserva gera despesas de gestão no valor de 50,00 euros.
- 8.3 A alteração de dados das reservas com a tarifa "Basic" determina a perda do benefício da tarifa especial e a aplicação do preço da tarifa "Total Comfort" à reserva.

9 CANCELAMENTO POR PARTE DO ORGANIZADOR

- 9.1 Se o Organizador cancelar a viagem organizada ou reservas individuais antes da data de partida acordada, por qualquer motivo que não seja imputável ao passageiro, este terá direito ao reembolso de todos os montantes pagos ou à realização de outra viagem combinada de qualidade equivalente ou superior sempre que o Organizador a possa propor. Supondo que a viagem oferecida é de qualidade inferior, o Organizador deverá reembolsar o passageiro, em função dos montantes já desembolsados, da diferença de preço.
- 9.2 No pressuposto anterior, o Organizador será responsável pelo pagamento ao passageiro da seguinte indemnização: 5% do preço da viagem se o cancelamento se produzir entre os dois meses e quinze dias imediatamente anteriores à data prevista do início da viagem; 10% caso se produza entre os quinze e três dias anteriores e 25% supondo que o cancelamento se produz nas quarenta e oito horas anteriores.
- 9.3 Não há obrigação de indemnização por parte do Organizador nos seguintes casos:

a) Quando o cancelamento for comunicado com uma antecedência superior aos dez dias anteriores ao início da viagem e caso se deva ao facto de o número de passageiros inscritos para a viagem combinada ser inferior a:

- Dois mil e cem passageiros nos cruzeiros dos navios Costa Deliziosa, Costa Diadema, Costa Fascinosa e Costa Favolosa.
- Mil e seiscentos passageiros nos cruzeiros dos navios Costa Luminosa e Costa Pacifica.
- Mil e duzentos passageiros nos cruzeiros dos navios Costa Fortuna, Costa Magica e Costa Mediterranea.
- Novecentos passageiros nos cruzeiros dos navios Costa neoClassica, Costa neoRomantica e neoRiviera.

b) Quando o cancelamento da viagem, salvo no caso de excesso de reservas, se ficar a dever a motivos de força maior, entendendo-se por tal, circunstâncias alheias a quem as invoca, anómalas e imprevisíveis e cujas consequências não possam ser evitadas, apesar de ter agido com a devida diligência.

10 OBRIGAÇÕES DO PASSAGEIRO

- 10.1 O passageiro deverá transportar consigo um passaporte individual e/ou outros documentos válidos, ambos em vigor, para todos os países incluídos no itinerário da viagem, assim como os vistos de entrada e de trânsito correspondentes e os certificados sanitários que possam ser requeridos. A informação, que se proporciona a esse respeito nos programas oferta – folhetos informativos, é apenas indicativa e refere-se exclusivamente, e salvo indicação em contrário, aos passageiros que tenham nacionalidade espanhola. Os passageiros com nacionalidades diferentes da espanhola deverão levar consigo um passaporte individual e/ou outros documentos válidos, ambos em vigor, assim como nos casos aplicáveis o NIE também em vigor, não sendo válido se estiver em processo de renovação ou de pedido, bem como os vistos de entrada e de trânsito e os certificados sanitários que possam ser requeridos para todos e cada um dos países incluídos no itinerário da viagem. Para tal, deverão contactar as respetivas Embaixadas ou Gabinetes Consulares dos países objeto de escala durante o cruzeiro.
- 10.2 O passageiro deverá comportar-se de modo a não colocar em perigo a segurança ou perturbar a calma e o usufruto do cruzeiro por parte dos outros passageiros; adotar as normas de prudência e diligência razoavelmente exigíveis e cumprirá as disposições do Organizador e, em particular, as normas e disposições administrativas e legais relativas à viagem. Desta forma, e com base no previsto na alínea 3.3 da Regra 19 do Capítulo III do anexo do SOLAS, todos os passageiros são obrigados a participar nos exercícios de segurança determinados pelo capitão, em conformidade com as normas internacionais aplicáveis. No caso de algum passageiro se negar a participar nestes exercícios sem causa justificada, o Capitão poderá denunciar a sua conduta às autoridades judiciais ou policiais do porto de escala seguinte, para que adotem as medidas adequadas.
- 10.3 O passageiro está proibido de levar para bordo do navio mercadorias, animais vivos (exceto cães-guia reconhecidos para pessoas com deficiência visual), armas, munições, explosivos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou perigosas sem o consentimento por escrito do Organizador. É totalmente proibido o embarque e/ou o uso nas cabines do navio de quaisquer eletrodomésticos ou equipamento de aquecimento elétrico tais como tábuas de passar a ferro, aquecedores de água, bules, chaleiras ou jarros elétricos, alisadores de cabelo, secadores de cabelo, aquecedores, radiadores, etc. Não é permitido o embarque de qualquer tipo de veículo, independentemente se a tração é animal, humana, elétrica ou mecânica, salvo os utilizados por pessoas com algum tipo de deficiência ou incapacidade e que sejam imprescindíveis para garantir a sua autonomia. Em caso de incumprimento, os equipamentos encontrados permanecerão à guarda do pessoal de bordo sem possibilidade de utilização até ao final do cruzeiro, momento em que serão devolvidos aos respetivos titulares.
- 10.4 Somente é permitido transportar líquidos na bagagem de mão nos seguintes casos:
- a) Líquidos relacionados com a cosmética ou a higiene pessoal em embalagens individuais com uma capacidade máxima de 100 ml que, por sua vez, devem estar acondicionadas num saco de plástico transparente com sistema de fecho e uma capacidade máxima de 1 litro (saco de, aproximadamente, 20 x 20 cm).

b) Líquidos que tenham de ser utilizados durante a viagem, devido a necessidades médicas ou a dietas especiais, incluindo alimentos para crianças. As restrições em matéria de transporte de líquidos a que se refere o presente número não afetam a bagagem registada.

- 10.5 O passageiro será responsável pelos danos e prejuízos causados ao Organizador em consequência do incumprimento das obrigações indicadas nos números anteriores. Nomeadamente, o passageiro será responsável por todos os danos e prejuízos causados ao navio ou ao seu mobiliário e instalações, pelos danos e prejuízos causados a outros passageiros e a terceiros, bem como por todas as multas e despesas que, por sua causa, o Organizador seja obrigado a pagar às autoridades portuárias, aduaneiras, sanitárias ou a outras autoridades de qualquer país onde o cruzeiro faça escala.
- 10.6 O passageiro será considerado "carregador" no que diz respeito aos pertences e à bagagem que transporte para o navio, sendo que o Comandante e o Organizador não serão responsáveis pelo que se encontre à guarda direta e específica do passageiro, a menos que os danos tenham sido causados pelas ações do Comandante ou da tripulação do navio. Considerar-se-á que a bagagem foi entregue sem danos ao passageiro, a menos que as transportadoras marítimas e/ou aéreas apresentem uma notificação por escrito (PIR), condição indispensável para gerir qualquer reclamação posterior relativa à bagagem.
- 10.7 O passageiro tem a obrigação de facultar ao Organizador toda a documentação, a informação e os elementos de prova e de justificação que possam ser úteis para o exercício do direito de sub-rogação do Organizador perante terceiros responsáveis por possíveis danos e prejuízos causados ao mesmo, sendo responsável perante o Organizador pelo prejuízo causado sobre o direito de sub-rogação.
- 10.8 O passageiro tem a obrigação de facultar ao Organizador toda a informação necessária para permitir o cumprimento das suas obrigações em matéria de segurança e, especificamente, as obrigações estabelecidas na Diretiva 98/41/CE e nas normas nacionais dos Estados onde o cruzeiro faça escala. Para o cumprimento desta obrigação, o passageiro tem o dever de entregar ao Organizador uma cópia do seu passaporte em vigor, bem como a sua morada atual e um número de telefone de contacto.
- 10.9 Em relação a cruzeiros com uma duração igual ou inferior a sete dias, o número de volumes que é possível registar gratuitamente por passageiro é de duas unidades, cada uma delas com um peso máximo de 30,00 kg. Caso a duração do cruzeiro seja superior a sete dias, o número de volumes que é possível registar gratuitamente é de três unidades, cada uma delas com um peso máximo de 30,00 kg. O excesso de volumes, até um total de cinco volumes por passageiro incluindo os da franquia, resulta numa sobretaxa de 48,00 euros por volume, cada um deles com um peso máximo de 30,00 kg. Em qualquer uma das situações, o local de depósito e armazenamento durante o cruzeiro será a própria cabine do passageiro.
- 10.10 A disponibilidade a bordo das bebidas e dos alimentos adquiridos em terra ou nas lojas do navio está limitada de acordo com as seguintes condições:
- a) As bebidas adquiridas nas lojas do navio deverão permanecer em depósito até o cruzeiro terminar, altura em que serão entregues aos passageiros.
- b) Todas as bebidas e alimentos adquiridos em terra apenas poderão embarcar se forem consignados em depósito, sem serem abertos, até o cruzeiro terminar, altura em que serão entregues aos passageiros.

11 COMPETÊNCIAS DO COMANDANTE

- 11.1 O Comandante do navio tem plena competência para prosseguir com ou sem piloto, rebocar e prestar assistência a outras embarcações em qualquer circunstância de necessidade ou perigo, bem como poder ordenar um desvio da rota normal, fazer ou não escala em qualquer porto (quer esteja ou não previsto no itinerário programado do navio) e transbordar os passageiros e a sua bagagem para outra embarcação para o prosseguimento da viagem, sempre que tal seja recomendado por motivos de segurança dos passageiros, da tripulação e/ou do navio.
- 11.2 O passageiro fica sujeito aos poderes disciplinares do Comandante do navio no que diz respeito à manutenção da ordem e ao policiamento a bordo, bem como no que se refere à segurança do navio e à navegação. Caso, no entender do Comandante, um passageiro se encontre em condições que não lhe permitam enfrentar ou continuar a viagem ou que

representem um perigo para a segurança, a saúde ou a integridade do navio, da tripulação ou dos restantes passageiros, ou caso o seu comportamento possa prejudicar a fruição do cruzeiro pelos outros passageiros, o Comandante terá, consoante o caso, competência para:

- a) recusar o embarque do passageiro em questão,
- b) desembarcar o passageiro num porto intermédio,
- c) não permitir que o passageiro desembarque num porto intermédio,
- d) não permitir que o passageiro aceda a determinadas áreas do navio ou participe em determinadas atividades a bordo. As transportadoras aéreas e outros prestadores de serviços poderão adotar medidas análogas de forma autónoma, no âmbito das suas obrigações legais ou contratuais, sendo que o Organizador não assume qualquer responsabilidade neste domínio.

11.3 O Organizador e o Comandante do navio terão competência para executar qualquer ordem ou orientação proferida por governos e autoridades de qualquer Estado, por agentes que atuem ou indiquem que atuam em nome ou com o consentimento de tais governos ou autoridades ou por qualquer outro agente que, de acordo com as condições de cobertura do seguro do navio contra riscos de guerra, tenha direito a proferir estas ordens ou orientações.

11.4 A conveniência e/ou o interesse dos passageiros não irão obrigar o Comandante do navio nem o Organizador e/ou a Agência de Viagens a efetuar escalas em portos que distanciem o navio do seu itinerário programado, nem a parar nos portos onde seja necessário ou esteja previsto fazer escala durante mais tempo do que o agendado ou exigido em resultado dos cuidados e das circunstâncias de navegação.

12 ALOJAMENTO A BORDO E DIREITO DE RETENÇÃO

12.1 A atribuição prévia de cabines ou camarotes a bordo constante na documentação de viagem é provisória, sem prejuízo da competência para atribuir ao passageiro um camarote diferente, desde que este possua características semelhantes ou superiores.

12.2 A atribuição de uma cabine de categoria superior à adquirida, devido a uma promoção comercial ou por qualquer outro motivo, não pressupõe a possibilidade de os passageiros usufruírem dos privilégios e direitos correspondentes à cabine de categoria superior. A cabine de categoria igual ou superior atribuída poderá não estar equipada com cama de casal ou adaptada para pessoas com deficiência.

12.3 Caso o pacote preveja o alojamento em hotel e se verifique a ausência de classificação oficial reconhecida pelas autoridades públicas competentes dos países membros da UE no que diz respeito a tal serviço, a classificação será estabelecida pelo Organizador, com base em critérios razoáveis de avaliação das normas de qualidade.

13 RESPONSABILIDADES DO ORGANIZADOR E DA AGÊNCIA DE VIAGENS

13.1 O Organizador será responsável perante o passageiro, em função das suas obrigações no domínio da gestão da viagem, pela execução correta das obrigações decorrentes do contrato, independentemente de estas deverem ser executadas pelo próprio ou por outros prestadores de serviços e sem prejuízo do direito do Organizador de tomar medidas contra tais prestadores de serviços. A agência de viagens, que vende ou coloca à venda a viagem organizada proposta por uma agência organizadora, é responsável pelos danos causados ao consumidor por erros que tenha cometido ao informá-lo sobre a viagem combinada, por omissão de informação que lhe devia ter sido facultada, por não lhe ter fornecido a documentação necessária para realizar corretamente a viagem e, em geral, por não ter cumprido qualquer outra obrigação que seja do seu domínio de gestão em conformidade com a legislação aplicável.

13.2 A responsabilidade do Organizador por incumprimento ou cumprimento deficiente cessará quando se verifique qualquer uma das seguintes circunstâncias:

- a) que sejam imputáveis ao passageiro;
- b) que sejam imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento das prestações previstas no contrato e se revistam de um carácter imprevisível e inevitável;
- c) que derivem de razões de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias alheias àquele que as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas apesar de todas as diligências devidas;

d) que derivem de um acontecimento que o Organizador, apesar de ter efetuado todas as diligências necessárias, não podia prever ou evitar. Não obstante, nos referidos casos de exclusão de responsabilidade, o Organizador prestará a assistência necessária ao passageiro que se encontre em dificuldades, a cargo deste.

13.3 O Organizador que tenha indemnizado o passageiro fica sub-rogado nos direitos e nas ações do passageiro perante os terceiros responsáveis.

13.4 De qualquer modo, o consumidor é obrigado a tomar medidas adequadas e razoáveis para tentar reduzir os danos que possam resultar da não execução ou da execução deficiente do contrato ou para evitar o seu agravamento. Os danos resultantes da ausência de adoção de tais medidas ficarão a cargo do consumidor.

14 EXCLUSIVIDADE DO ORGANIZADOR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Organizador e as empresas autorizadas por este, bem como qualquer uma das sociedades ou dos membros que pertençam ao mesmo grupo, são as únicas partes autorizadas pela bandeira de conveniência do navio a realizar, em regime de exclusividade, as gestões que envolvam a promoção, a venda, a organização ou o apoio de serviços, tais como EXCURSÕES, BARES, FESTAS, BINGOS, CASINOS, SPA, entre outros. Todos os participantes no cruzeiro comprometem-se a não promover, vender, organizar ou apoiar tais serviços, antes ou durante a realização do cruzeiro, e aceitam a referida exclusividade. No caso de incumprimento, ser-lhes-á imediatamente exigido que desembarquem, bem como uma indemnização pelos danos e prejuízos que as suas ações tenham provocado ao Armador.

15 LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

A indemnização pelos danos resultantes da não execução ou da execução incorreta das prestações inerentes à viagem será limitada em conformidade com o previsto nas normas nacionais e nas convenções internacionais que regulam as referidas prestações. Nomeadamente, serão aplicadas as limitações previstas na Convenção de Atenas, de 13 de dezembro de 1974, relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, tal como alterada pelo Protocolo de Londres, de 19 de novembro de 1976, e pelos outros protocolos que entrem posteriormente em vigor, no Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativo à responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente, que incorpora o Texto consolidado da Convenção de Atenas, de 13 de dezembro de 1974, e o Protocolo de 2002 à convenção, bem como a Convenção de Londres, de 19 de novembro de 1976, tal como alterada pelo Protocolo de 1996 e pelas posteriores alterações que se encontrem em vigor, sobre a Limitação da Responsabilidade em Sinistros Marítimos.

16 EXCURSÕES

16.1 Salvo indicação em contrário, as excursões são realizadas com meios não equipados especificamente para pessoas com deficiência.

16.2 Em determinados tipos de excursão poderão ser aplicáveis condições, requisitos ou normas específicas, caso as suas características o permitam ou exijam.

16.3 Para efeitos de contratação de excursões, encontram-se incluídos na categoria de crianças todos os passageiros entre os 3 e os 13 anos, ambos inclusive.

16.4 Os passageiros que contratem excursões com o Organizador terão prioridade no embarque e no desembarque, desde que as condições de segurança e organização o permitam.

16.5 Em determinadas escalas, denominadas técnicas, o organizador prevê excursões opcionais em que o posterior embarque é efetuado num local diferente, motivo pelo qual o navio não permanece no local da escala e apenas poderão desembarcar nestas escalas os passageiros que tenham contratado estas excursões opcionais.

17 TRANSPORTE AÉREO, FERROVIÁRIO E OUTRAS APROXIMAÇÕES TERRESTRES

17.1 Os voos oferecidos para realizar determinados cruzeiros incluídos no presente catálogo podem ser "charter", regulares ou "part-charter". O

número de passagens aéreas é limitado e está sujeito à disponibilidade. Caso a capacidade aérea contratada fique esgotada, o Organizador procurará adquirir mais lugares ou voos, que poderão ser oferecidos aos passageiros a preços mais elevados. No caso de voos "charter" e "part-charter", estes estarão sujeitos a Condições Especiais em relação aos voos regulares, existindo a possibilidade de, durante estes voos, se efetuar alguma escala prevista pela transportadora aérea "charter" que constará da confirmação da reserva e da passagem aérea.

- 17.2 O Organizador poderá oferecer para determinados cruzeiros a reserva opcional de voos para/desde os portos de embarque/desembarque na modalidade "Flex Price", de modo a que os passageiros possam aproveitar as tarifas aéreas "low cost", que estão sujeitas a condições de pagamento e cancelamento especiais, devendo o seu preço ser pago na totalidade ao efetuar a reserva e não sendo reembolsáveis em caso algum. Caso a viagem seja cancelada, o passageiro ficará responsável pelas despesas de cancelamento de 100 % do preço da passagem aérea.
- 17.3 Em todos os casos de cancelamento ou de atraso de voos, o Organizador procurará fornecer meios alternativos, informando devidamente as agências retalhistas ou os passageiros no momento de apresentação dos cancelamentos ou atrasos, a fim de permitir o embarque dos passageiros no cruzeiro o mais rapidamente possível. Recomenda-se que se efetue a reserva das ligações aéreas para antes e depois do cruzeiro com a maior margem de tempo possível, a fim de as assegurar.
- 17.4 Caso o documento de viagem aérea não se encontre apenas à documentação que o Organizador entrega ao passageiro, este deve solicitar a sua emissão diretamente à transportadora aérea, que assegura a sua existência, a sua posse por meros motivos logísticos e a sua conformidade com a legislação em vigor, disponibilizando diretamente o documento ao passageiro que se identifique adequadamente.
- 17.5 O Organizador dispõe de um número limitado de lugares em voos internacionais de ida e volta para as cidades de destino, sujeitos à disponibilidade e aos horários de voos, pelo que a confirmação da reserva aos passageiros será efetuada por data de reserva e de acordo com a disponibilidade existente em cada momento.
- 17.6 O organizador não assume a qualificação nem as funções de transportadora aérea, a nível contratual ou factual, enquanto a transportadora aérea indicada (e/ou os seus representantes) assume tal função, com todos os riscos e as responsabilidades inerentes. Os direitos do passageiro de acordo com o contrato de transporte aéreo e com a legislação aplicável a este (Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, Regulamento (CE) n.º 889/2002 e a legislação nacional aplicável), incluindo, nomeadamente, o direito de indemnização pelos danos sofridos em caso de morte ou pelos danos sofridos pela pessoa, devem ser reivindicados junto da transportadora aérea. As obrigações de seguro estabelecidas no Regulamento (CE) n.º 785/2004 recaem exclusivamente sobre a transportadora aérea.
- 17.7 Tanto o transporte ferroviário como o rodoviário, na sua modalidade de aproximação, são abrangidos pelas Condições Gerais e Específicas dos contratos das respetivas transportadoras, bem como pela legislação aplicável a cada caso de los respectivos transportistas y la legislación aplicable a cada caso.

18 CONDIÇÕES ECONÓMICAS ESPECIAIS

- 18.1 Os menores de 18 anos poderão usufruir do valor correspondente à promoção "CRIANÇAS CRUZEIRO GRÁTIS" (somente nas partidas que disponham desta opção e quando tal for indicado no catálogo), pagando somente as taxas de embarque, os voos e as deslocações (caso seja contratado um pacote aéreo e terrestre e de acordo com a partida), a taxa de serviço correspondente aos menores (em conformidade com o indicado em cada cruzeiro) e desde que partilhem um camarote com dois adultos.
- 18.2 A terceira e quarta pessoas adultas poderão usufruir de um preço especial no valor correspondente ao cruzeiro, de acordo com as datas e partidas, pagando adicionalmente as taxas de embarque, os voos e as deslocações (caso seja contratado um pacote aéreo e terrestre e de acordo com cada partida), a taxa de serviço e desde que partilhem um camarote. Estas condições devem ser consultadas na nossa página web (<http://www.costacruzueiros.com.pt>) ou na sua agência de viagens.
- 18.3 Especial casados. Para receber as vantagens estabelecidas no programa-oferta/folheto informativo, será necessário apresentar, ao efetuar a

reserva, documentação que comprove a união do casal, indicando, além disso, "LUA DE MEL" na reserva.

- 18.4 A tarifa "Basic" não está disponível em todas as partidas nem em todos os navios, é pontual sem data fixa de lançamento e com um alcance limitado a um número reduzido de lugares. Os serviços a bordo não são os mesmos que os das restantes tarifas, apresentando as seguintes especificidades: a tarifa não inclui bebidas, apenas é aplicável a categorias "Classic" (interiores, exteriores e com varanda), não é possível escolher o número da cabine nem a sua localização, permanece disponível 24 horas, não acumula pontos Costa Club nem lhe dá direito aos privilégios Costa Club a bordo, não é compatível com o desconto de 5% de "Frequent Guest", não são acumuláveis com nenhum outro desconto ou promoção, não é possível escolher turno no restaurante.

19 MÉDICO DE BORDO

- 19.1 Os serviços médicos disponíveis a bordo do navio não estão incluídos no preço do contrato de viagem combinada. Assim, a sua utilização está sujeita ao respetivo pagamento do valor dos honorários dos serviços, bem como dos medicamentos e tratamentos prescritos.
- 19.2 O médico de bordo presta assistência aos passageiros na qualidade de profissional independente e, por conseguinte, não é um funcionário do Organizador. A utilização dos serviços do médico de bordo é voluntária e o custo das consultas é suportado pelo passageiro.
- 19.3 A avaliação do médico de bordo relativamente à capacidade do passageiro para embarcar ou continuar no cruzeiro é vinculativa e não é suscetível de contestação.

20 GUARDA DE OBJETOS DE VALOR

A bordo do navio, encontra-se à disposição dos passageiros um serviço centralizado de cofres. Recomenda-se aos consumidores e utilizadores que depositem dinheiro, valores mobiliários, títulos, ouro, artigos de prata, joias, ornamentos, obras de arte ou outros artigos de valor no cofre central do navio, bem como que indiquem a sua existência e valor antes de realizar o depósito, preenchendo o formulário de registo de bens com certificação que é disponibilizado. A companhia marítima e o Organizador rejeitam qualquer responsabilidade pela perda ou por danos causados a dinheiro, valores mobiliários, títulos, ouro, artigos de prata, joias, ornamentos, obras de arte ou outros artigos de valor, mesmo que estes tenham sido guardados nos cofres dos camarotes.

21 RECLAMAÇÕES

- 21.1 Nos casos de incumprimentos ou falhas na execução dos serviços contratados, o consumidor é obrigado a prestar notificação, por escrito, ao prestador de serviços em questão, à Agência de Viagens e ao Organizador, com a maior brevidade possível, "in situ" ou após o fim da viagem. O Organizador irá avaliar, o mais rápido possível e de boa fé, as reclamações apresentadas e fará todos os possíveis para conseguir uma resolução rápida e justa das mesmas, de forma amigável, num prazo não superior a um mês, a partir da data de receção da reclamação. O prazo de prescrição das ações para formular reclamações derivadas do presente contrato será de dois anos, em conformidade com o estabelecido no artigo 164 do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.
- 21.2 As reclamações poderão ser enviadas para a morada do Organizador (Avenida de Burgos, 89, 4ª planta, 28050 Madrid), por correio eletrónico (atencionalcliente@es.costa.it), por fax (+34 917681997) ou telefone (+34 913349344). Desta forma, pomos à sua inteira disposição os Livros de reclamações oficiais, para que possa exercer o direito de formular reclamações perante o órgão administrativo competente, na nossa morada oficial na Avenida de Burgos, 89, 4ª planta, 28050 Madrid.
- 21.3 Qualquer litígio relativo ao presente contrato, será da competência exclusiva dos Julgados e Tribunais do local escolhido pelo consumidor, a cuja Jurisdição e competência as partes se submetem com exclusão expressa de qualquer outra que lhes possa corresponder.
- 21.4 O período de custódia dos objetos perdidos e encontrados é de três meses a partir da data de fim do cruzeiro. Para a recuperação deste tipo de bens, contacte a sua agência de viagens. Todos os custos provenientes da localização, custódia e envio dos objetos encontrados, ao proprietário dos mesmos, será da responsabilidade do passageiro e deverão ser pagos antes de se proceder ao envio.

22 SEGURO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM E DE CANCELAMENTO

- 22.1 Aconselhamos que os nossos passageiros disponham de um seguro de assistência em viagem e de cancelamento que os possa salvaguardar caso ocorra alguma eventualidade, desde a confirmação da reserva até ao fim da viagem. Para isso, colocamos à disposição de todos os nossos passageiros a possibilidade de contratação destes serviços, através da nossa página web (<http://www.costacruzeiros.com.pt>), cujas condições poderão ser consultadas na mesma. Informamo-lo de que o Organizador intervém exclusivamente como detentor das apólices de seguros publicadas e, como tal, estabelece uma relação jurídica direta entre o passageiro (segurado e/ou beneficiário) e a companhia de seguros.
- 22.2 Caso não se proceda à contratação de uma apólice de seguros de assistência, o passageiro assumirá todas as responsabilidades e perdas que possam derivar da sua ausência.

23 INFORMAÇÃO QUE A AGÊNCIA DE VIAGENS DEVERÁ FORNECER AO CONSUMIDOR

Informa-se o consumidor que no momento da formalização do contrato deverá receber da Agência de viagens a informação pertinente sobre a documentação específica (passaportes, vistos e requisitos sanitários) necessária para a viagem escolhida, bem como aconselhamento sobre a subscrição facultativa de um seguro que cubra as despesas de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente, doença ou falecimento; e informação dos prováveis riscos implícitos ao destino e à viagem contratada, no seguimento da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores.

24 PROTEÇÃO DE DADOS

- 24.1 Documento informativo acerca do tratamento dos dados pessoais 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"), 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.
- 24.2 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 como "peculiares". Os dados sensíveis/peculiares serão tratados segundo as finalidades indicadas a seguir e somente com seu consentimento.
- a) Finalidade relativa às prestações contratuais. Seus dados pessoais serão tratados para cumprir as obrigações derivantes do contrato relacionado à compra do pacote turístico, para que Costa Crociere possa dispensar a prestação em maneira ideal, e especialmente para:
 - (i) A conclusão, gestão e execução das relações contratuais entre o Sr./Sra. e Costa Crociere;
 - (ii) Responder a seus pedidos e solicitações;
 - (iii) A comunicação de avisos, relativos ao pacote turístico adquirido (por ex., alteração das condições contratuais etc.);
 - (iv) A realização de atividades funcionais a tornar a viagem confortável e garantir elevados padrões de entretenimento a bordo dos navios (por ex., festas, gravações vídeo e fotos, atividades lúdicas etc.). Além disso, em relação às fotos e às gravações vídeo realizadas pelos fotógrafos presentes a bordo de nossos navios, e que colaboram para tornar a experiência de viagem inesquecível, ressaltamos que, caso o Sr./Sra. não deseje ser envolvido(a) nas gravações/fotos ou caso não deseje que suas fotos sejam expostas nos murais do Photoshop, você poderá dirigir-se à nossas Lojas de Fotos (Photoshop), que, caso a caso, registrarão a sua vontade. A retirada da foto em que aparece o Sr./Sra. poderá ser efetuada somente após sua indicação.

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

- (i) Cumprir obrigações legais, regulamentos, normas nacionais e da Comunidade Europeia e derivantes de disposições impostas por autoridades legítimas 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 de Costa Crociere, de sociedades do grupo Carnival Corporation & PLC (doravante, o Grupo), inclusive no exterior, e/ou de parceiros comerciais, realizadas quer com modalidades automáticas (por ex., e-mail, torpedos, aplicativos de mensagens instantâneas etc.), quer com modalidades não automáticas (por ex., correio tradicional, telefone com operador etc.). Notadamente, Costa Crociere poderá utilizar seu endereço eletrônico, comunicado no ato da aquisição do pacote turístico, para enviar-lhe comunicações informativas e promocionais ligadas aos serviços e produtos análogos e oferecidos por Costa Crociere e pelo Grupo e/ou por parceiros comerciais, inclusive sem o seu consentimento, desde que o Sr./Sra. não manifeste oposição a esta forma de utilização.

As sociedades do Grupo Carnival são: Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA y Costa), Holland America Line N.V., socio general de Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line y Seabourn) Princess Cruise Lines, Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia y Cunard), SeaVacations Limited (CCL business in UK). 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 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, pacote bebidas, tratamentos wellness, fotos e presentes grifados Costa, festas etc.).

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

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

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

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.

24.4 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.

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

24.5 Transferência dos dados pessoais fora da União Europeia.

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

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.

24.6 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;

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.

24.7 Titular e responsáveis pelo tratamento.

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

24.8 Responsável pela Proteção dos Dados.

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

24.9 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.

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.

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 ou a Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Gênova, Itália, aos cuidados do Responsável pela Proteção dos Dados.

25 POLÍTICA DE PREÇOS

Os preços da viagem combinada são estabelecidos livremente pelo Organizador da mesma, tendo em consideração diversos fatores, como a categoria do camarote adquirido, o número de pessoas que compram a viagem, a Companhia aérea com que se realizam os voos, as excursões contratadas, o regime alimentar escolhido, bem como outros aspetos importantes que fazem com que o preço final varie, inclusive para aqueles passageiros que contrataram o mesmo tipo de camarote, barco e data de saída. O passageiro aceita o preço estabelecido na sua reserva no momento de celebração do contrato da viagem combinada, podendo estabelecer-se posteriormente preços diferentes para as viagens com igual camarote ou cabine, navio, data de saída e número de passageiros.

As tarifas apresentadas no presente contrato foram elaboradas de acordo com os seguintes parâmetros:

a) Custo do combustível para a propulsão do navio: 299,76 (tonelada métrica Platts IFO 380 média em Gênova em Fevereiro de 2018).

O tipo de taxa de câmbio aplicada é o seguinte: 1 EUR = 1USD 1,2233.

b) Custo do combustível dos voos charter: Jaf (Jet Fuel Aviation) 550 USD por tonelada métrica.

- Custo do combustível dos voos regulares: utilizaram-se as partidas "YQ" tax ou "YR" tax indicadas nos CDS a 01/02/2018.

O tipo de taxa de câmbio aplicada é o seguinte: 1 EUR = USD 1,1.

Como tal, é de assinalar que nem todos os valores aqui apresentados são necessariamente válidos no momento de consulta desta publicação. Pedimos-lhe que consulte o melhor preço disponível na sua agência de viagens ou em www.costacruzeiros.com.pt.