É ASSIM QUE VAMOS DE FÉRIAS

RoyalCaribbean INTERNATIONAL

www.RoyalCaribbean.com

FÉRIAS EM CRUZEIROS PELO MUNDO 2019 | 2020

ALASCA | GOLFO PÉRSICO | ÁSIA | AUSTRÁLIA | CANADÁ | CARAÍBAS | EUROPA | NOVA ZELÂNDIA | PACÍFICO SUL

CONDIÇÕES DE RESERVA

Os termos e condições de reserva abaixo descritos formam a base do seu contrato. Todas as reservas regem-se pelas mesmas condições. A reserva que realizar connosco constituirá a celebração de um contrato com a Royal Caribbean Cruises Ldt que também usa "RCL Cruises Ldt.". Assumiremos, assim, ambos como Partes deste Contrato, as obrigações legais constantes infra, de forma a obter os resultados aqui previstos.

Favor notar: Se reservar com a Royal Caribbean International através de uma agência de Viagens, as condições de reserva dessa agência organizadora aplicar-se-ão ao seu contrato. Pelo que deve garantir a obtenção por parte da agência organizadora de uma cópia das suas condições antes ou no momento da reserva. De notar igualmente que não temos qualquer responsabilidade nestas circunstâncias. No entanto, na eventualidade de existir responsabilidade contratual da nossa parte, em qualquer circunstância, essa responsabilidade que exista perante si ou conjuntamente com o organizador não será superior ou diferente da que aqui abaixo mencionamos no âmbito das condições de reserva para consumidores que tenham contrato connosco. Em tal situação, assiste-nos o direito de aplicar todas as defesas, exclusões e limitações contidas nas condições de reserva infra mencionadas. Não obstante, qualquer contrato celebrado entre si e o seu agente de viagens estáabrangido por estes termos e quaisquer outras condições de transporte realizado pela Royal Caribbean International.

Para os consumidores residentes na UE que efetuam reservas antes de 1 de julho de 2018, a combinação dos serviços de viagem que lhe forem oferecidos será considerado um pacote no âmbito da Diretiva 90/314 / EEC conforme promulgada na legislação local aplicável nos Estados membros do Espaço Económico Europeu. Para reservas efetuadas a partir de 1 de julho de 2018, a combinação de serviços de viagem que lhe forem oferecidos será considerado um pacote no âmbito da Diretiva (UE) 2015/2302, conforme promulgada na legislação europeia. Por conseguinte, todas as reservas irão beneficiar de todos os direitos da UE aplicáveis aos pacotes nos termos da legislação aplicável em vigor no momento da reserva. A Royal Caribbean Cruises Ltd será totalmente responsável pelo bom desempenho do pacote como um todo. Além disso, conforme exigido por lei, a Royal Caribbean Cruises Ltd tem proteção para reembolsar os seus pagamentos e, quando o transporte estiver incluído no pacote, para garantir a sua repatriação no caso de se tornar insolvente.

A partir de 1 de julho de 2018, os direitos fundamentais para residentes na UE ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 estarão disponíveis para a sua revisão em **WWW.ROYALCARIBBEAN.COM**. (remeter para o texto da directiva)

1. RESERVAR O SEU CRUZEIRO

1.1 Como fazer uma reserva?

Para reservar o cruzeiro de férias que escolheu, contacte um agente de viagens ou reserve directamente on-line em **WWW.ROYALCARIBBEAN.COM**.

Ao reservar através de um agente de viagens autorizado, o primeiro nome da reserva (que deverá ter pelo menos 21 anos – ver ponto 4.4) deverá formalizar a confirmação e assinar a Oferta de Cliente, que será mantida no processo da reserva pelo seu agente de viagens.

No momento da confirmação da reserva, deverá informar o seu agente de viagens do nome completo conforme impresso no Bilhete de Identidade, Cartão de cidadão ou Passaporte e a data de nascimento. Para todas as reservas deverá pagar um depósito

(ou pagamento total se reservado dentro dos 60 dias antes da partida) por pessoa e nos valores abaixo mencionados:

1 – 5 noites	€80.00
6 – 9 noites	€200.00
10 noites ou mais	€360.00

Favor notar que todos os pagamentos efectuados directamente à Royal Caribbean International serão realizados nos EUA e, por conseguinte, poderão estar sujeitos a alguma taxa aplicada pela entidade emissora do seu cartão de crédito.

Poderá também reservar o seu próximo cruzeiro enquanto está a bordo connosco. Visite os nossos Consultores para Futuros Cruzeiros a bordo que lhe irão prestar assistência. Por favor note que todas as reservas efectuadas a bordo estão sujeitas a estes Termos e Condições.

1.2 Como é confirmado o meu cruzeiro de férias?

Confirmaremos o seu cruzeiro de férias por e-mail directamente enviado para o seu endereço de e-mail , caso tenha efetuado a reserva connosco ou para o endereço de e-mail do seu agente de viagens, caso tenha feito a reserva através deuma agência de Viagens. Os detalhes dos voos ou serviços terrestres, se existirem, poderão ser confirmados em data posterior. O contrato de viagem será estabelecido a partir deste momento, mesmo que não seja possível confirmar, nesta data, os seus dados de voos ou serviços em terra. Serão mostrados na Confirmação os valores facturados dos serviços.

Assim que receber a Confirmação, bilhetes, dados de seguro e/ou Assistência em Viagem e quaisquer outros documentos do seu agente de viagens ou da nossa parte, por favor confira todos os detalhes cuidadosamente.

Se quaisquer dos dados parecerem incorrectos, deverá comunicá-lo, imediatamente, ao seu agente de viagens, pois poderá não ser possível fazer alterações mais tarde. Lamentamos não poder aceitar qualquer responsabilidade caso não comunique ao seu agente de viagens, ou a nós, qualquer erro que tenha denotado em algum documento (incluindo a Confirmação), no prazo de 14 dias, a contar da data de envio ao seu agente de viagens ou a si de todos os documentos, excepto a documentação do cruzeiro que terá um prazo de 5 dias.

Os prazos acima referidos não se aplicarão a reservas efetuadas a 14 dias de antecedência da data de partida. Todos os dados deverão ser reconfirmados no momento da confirmação do cruzeiro, ou seja, não serão aceites quaisquer alterações após a confirmação do cruzeiro nestes casos.

Os termos e condições são de leitura e aceitação obrigatória e encontram-se disponíveis no nosso catálogo geral ou em **WWW.ROYALCARIBBEAN.COM**. Solicite esta informação ao seu Agente de viagens ou a nós antes de confirmar a sua reserva.

1.3 Que informação devo providenciar e porquê?

Ocasionalmente, poderá ser-nos solicitado a entrega de alguns dos dados pessoais dos nossos passageiros às Autoridades de Imigração dos EUA competentes, companhias aéreas e/ou outras autoridades. Adicionalmente, iremos solicitar-lhe informação relacionada com o seguro de viagem e contacto de emergência. Deverá fornecer-nos os seus dados pessoais relevantes, quando solicitado, na altura em que efectua a reserva do seu cruzeiro ou até 70 dias antes da data do seu cruzeiro. Recomendamos que visite o nosso site em **WWW.ROYALCARIBBEAN.COM** e clique em LOG IN e submeta esses dados através da sua conta on-line. Irá precisar do ID companhia da sua reserva e data de partida ou, no caso de já os termos recebido no momento da reserva, verifique se estão correctos e actualizados. Se não tem acesso à internet, por favor consulte o seu agente de viagens ou operador que o irá aconselhar da melhor forma no sentido de lhe transmitir esta informação ou verificá-la. Os nossos procedimentos poderão sofrer alterações sendo que, nesse caso, informá-lo-emos das mudanças no momento da reserva ou logo que nos seja possível.

Se não conseguir fornecer todos os dados requeridos, de forma completa e correcta, a sua entrada a bordo do navio de cruzeiro e/ou voo pode ser recusada. Não aceitaremos qualquer responsabilidade por esta situação e não pagaremos quaisquer compensações ou reembolsos,sendo da sua responsabilidade quaisquer pagamentos resultantes de multas, suplementos ou quaisquer outras penalidades impostas decorrentes desta situação, que nos sejam impotadas, será responsável por nos indemnizar de acordo.

Em caso de recusa de embarque no navio ou voo será responsável pela organização da sua viagem de ida e volta.

Por favor, consulte a Declaração de Privacidade na página 81 deste catálogo.Ao fornecer todos os dados requeridos sob estes Termos e Condições, estará a consentir a partilha destes dados pessoais a terceiros incluindo, quando for necessário, a transferência destes dados fora da Área Económica Europeia. Se não conseguir fornecer a informação detalhada e completa dentro dos prazos limites por nós especificados, reservamos o direito de recusar a sua reserva ou tratar esta falha, como se tratasse do cancelamento da sua reserva. Acrescentamos, também, que nos casos em que não exercemos o direito ao cancelamento da sua reserva nestas circunstâncias, poderá haver lugar ao pagamento de multa, cobrança extra ou qualquer outra penalidade financeira que ocorra como consequência da sua falta de envio da informação detalhada e completa dentro dos prazos que lhe foram exigidos. Favor consultar a Política de privacidade na referida página 81.

1.4 Quando devo fazer o pagamento final?

Devemos receber o pagamento final da sua reserva (depois de deduzido o depósito já liquidado) 60 dias antes da partida, a menos que faça a sua reserva a 60 dias ou menos, antes da data de partida. Neste caso, deverá liquidar, na totalidade, o valor da sua reserva no momento da confirmação. Para reservas efectuadas em partidas de temporada alta, será necessário o pagamento total, nunca a menos de 90 dias antes da data de partida. Se não tivermos recebido o pagamento total na data correspondente, assumiremos que se tratade um cancelamento de reserva. Neste caso, deverá pagar os gastos de cancelamento, conforme mencionado abaixo (ver 1.10).

Se usar o seu cartão de crédito, para nos pagar directamente o seu cruzeiro, informamos que poderemos ter de efectuar a transacção através de um banco nos EUA e o seu banco, emissor do cartão, poderá decidir aplicar-lhe uma taxa de transacção no estrangeiro.

Aconselhamos a verificar os Termos e Condições para transacções no estrangeiro, com o seu banco emissor, antes de nos efectuar o pagamento.

1.5 O que acontece ao dinheiro pago ao agente de viagens?

O seu agente de viagens é responsável pelo pagamento total das suas férias e é responsável por lhe fornecer os documentos da sua reserva, acto que estará dependente do pagamento integral por parte do seu agente de viagens à nossa companhia.

Se não conseguir completar o processo de check-in online ou imprimir o seu Set Sail Pass com o código de barras, poderá dever-se ao facto de existir algum procedimento do seu cruzeiro por completar. Se efectuou a sua reserva através de uma agência de viagens, contacte, por favor, o seu agente de viagens e informe-se do procedimento ou pagamento pendente para que possa completar o seu processo de check-in online.

Não poderemos assumir qualquer responsabilidade se não recebermos o pagamento total da sua reserva por parte do seu agente de viagens.

1.6 O que é que o preço indui?

Todos os preços referidos nesta brochura são por pessoa e em Euros, com base em duas pessoas partilhando um camarote especifico na categoria referida.

Os preços dos cruzeiros incluem o seguinte, quando aplicável: alojamento em pensão completa (excluindo refeições nos Restaurantes de Especialidade), entretenimento* a bordo do navio, ginásio, aulas* de fitness, sauna e banho turco; taxas portuárias e taxas.

* Um pagamento adicional poderá ser exigido para acesso a certas actividades de entretenimento/lazer a bordo.

A não ser que seja previamente acordado, o preço não inclui passagens aéreas; transporte para/do navio ou qualquer outro serviço de transfer; excursões em terra e despesas pessoais (por exemplo, bebidas a bordo, despesas de lavandaria, tratamentos de beleza, chamadas telefónicas, etc.); refeições em hotel (a não ser que tenha sido acordado); seguro e/ou Assistência em Viagem, gratificações a bordo ou em terra (a não ser que tenham sido liquidadas juntamente com a sua reserva); e tudo o que não esteja mencionado como incluído no preço.

Uma taxa é aplicada em todos os restaurantes de especialidade da Royal Caribbean International.

Reservamo-nos no direito de aplicar uma sobretaxa de combustível ao fazer uma reserva, para refletir o custo de combustível ou outras fontes de energia. Também podemos aumentar os preços para refletir as mudanças nos impostos, taxas ou taxas de câmbio relevantes. Veja a secção 1.9 para detalhes adicionais relacionados com os limites de qualquer variação de preço.

1.7 Como é que obtenho o preço mais baixo por pessoa?

Os preços indicados na brochura cobrem o programa de preços fluídos. Os preços apresentados incluem o preço mais baixo ("Preços desde") e o mais alto, e o mais baixo é a tarifa mais baixa disponível numa data de partida específica (excluindo datas de partida de Natal, Ano Novo e Páscoa - referindo como datas festivas). Para ter a certeza que obtém a melhor tarifa disponível para a partida e categoria que seleccionar, deverá efectuar a sua reserva com antecedência, uma vez que os preços podem sofrer alterações em qualquer momento. O preço poderá variar por navio, itinerário, data de partida e categoria de camarote. Para saber o preço do seu cruzeiro, na data de partida seleccionada e na categoria escolhida, deverá contactar um agente de viagens ou visitar **WWW.ROYALCARIBBEAN.COM**.

1.8 O que quer dizer "reserva garantida" (gty)?

Ocasionalmente, poderemos oferecer-lhe a opção de fazer o que determinamos como "Reserva Garantida" (GTY). Isto significa que poderá reservar um camarote do tipo de categoria mínima garantida, (especificada por nós antes da sua reserva) no navio que escolheu. Contudo, a exacta localização do camarote no navio será atribuída por nós (a nossa descrição) em qualquer momento antes de embarcar no navio no porto. Uma vez atribuído o seu camarote "GTY", por nós, não estaremos disponíveis para aceitar qualquer alteração pedida pelo passageiro. Os benefícios para o passageiro de um camarote GTY compreendem, depois de confirmada a sua reserva, a atribuição da nossa parte (à nossa descrição) de um camarote de categoria superior à originalmente reservada sem custos extras. Em qualquer circunstância, será sempre garantida, no mínimo, a categoria que acordámos durante a reserva. Se tem um pedido específico relacionado com o seu camarote ou com a localização porque está a viajar com família ou amigos de quem gostaria de ficar próximo, sugerimos que não reserve a categoria "GTY".

XB – Camarote com Varanda	YO – Camarote Exterior
ZI – Camarote Interior	WS – Suite/Deluxe

1.9 O preço poderá sofrer alterações?

Poderemos aumentar ou diminuir os preços de cruzeiros não vendidos. O preço do cruzeiro que escolheu será confirmado no momento da reserva. Após a confirmação da sua reserva, pelo menos a 30 dias antes da data de partida, só alteraremos o preço se houver uma alteração no custo de qualquer transporte incluído no preço (incluindo suplemento de combustível) e/ou noutros custos devidos, taxas ou fees pagos por um serviço (por exemplo taxas portuárias ou outras).

Mesmo nos casos acima referidos, somente se o valor do aumento dos nossos custos exceder 2% do custo total das suas férias (excluindo quaisquer encargos de alteração), aplicaremos uma sobretaxa. Se qualquer custo adicional for superior a 8% do custo das suas férias (excluindo quaisquer encargos de alteração) e nós o termos informado por escrito, 20 dias antes do início das suas férias, terá direito a escolher uma das opções (a), (b) e (c), conforme indicado no ponto 4.6 abaixo.

Informaremos de qualquer aumento do custo das suas férias, com o envio ao agente de viagens de uma Factura Adicional. Terá então 14 dias, a partir da data de emissão da Factura Adicional, para informar o agente de viagens por escrito do cancelamento, se o aumento adicional a pagar for superior a 8% como explicitado anteriormente. Caso contrário, consideramos que aceitou a alteração e iremos faturar os custos adicionais, indicando o período de tempo que terá para efetuar esse pagamento adicional. Se não comunicar por escrito ao agente de viagens que pretende cancelar no prazo de 14 dias, temos o direito de assumir que não o pretendeu fazer e que está, então, preparado para assumir a quantia adicional. Esta quantia adicional deverá ser paga com o saldo do custo do cruzeiro ou dentro de 14 dias da data de impressão da Factura adicional, dependendo da situação que ocorrer primeiro. Nós garantimos que estas serão as únicas circunstâncias em que os preços serão aumentados depois da confirmação, e não aumentaremos os preços, em qualquer circunstância, quando a partida do cruzeiro se realiza dentro de 30 ou menos dias.

Favor notar que alterações e erros acontecem ocasionalmente. Deve conferir o preço do seu cruzeiro de férias no momento da reserva.

1.10 Se tiver que cancelar o meu cruzeiro, receberei um reembolso?

Se você ou alguém que viaje consigo pretender cancelar o seu cruzeiro, deverá informar imediatamente, por escrito, ao agente de viagens ou a nós diretamente de acordo com as condições de reserva. O cruzeiro só será cancelado na data em que recebermos, por escrito, o seu pedido de cancelamento ou através do seu agente de viagens. Tenha em atenção que se a sua reserva foi efectuada através uma agência de viagens, só poderemos aceitar o seu pedido de cancelamento através daquela. Os Prémios de Seguros/ Assistência em Viagem e despesas de reserva ou de alterações, não poderão ser reembolsados aquando do cancelamento.

Serão aplicadas as seguintes taxas de cancelamento de reserva:

Itinerário	Dias antes da partida	Gastos de Cancelamento (por camarote)
3 - 5 noites:		
90 dias ou mais antes da partida		= Não tem qualquer gasto por camarote
89 - 60 dias		- 50 Euros por camarote
59 - 30 dias		- 160 Euros por camarote
29 - 8 dias		- 50% do Preço do Cruzeiro (taxas de cruzeiro excluídas)*
7 - 0 dias		- 100% do Preço do Cruzeiro (taxas de cruzeiro excluídas)
6+ noites:		
90 dias ou mais antes da partida		= Não tem qualquer gasto por camarote
89 - 60 dias		- 100 Euros por camarote
59 - 45 dias		- Valor do Depósito (400€ (6 a 9 noites) e 720€ (10 ou mais noites))
44 - 30 dias		- 25% do Preço do Cruzeiro (taxas de cruzeiro excluídas)*
29 - 8 dias		- 50% do Preço do Cruzeiro (taxas de cruzeiro excluídas)*
7 - 0 dias		- 100% do Preço do Cruzeiro (taxas de cruzeiro excluídas)

* Ou o depósito nos casos em que o valor da percentagem seja inferior ao valor do mesmo.

Cruise Tours:

90 dias ou mais antes da partida	= Não tem qualquer gasto por camarote
74 - 57 dias antes da data de partida do Cruise Tour	– Valor do Depósito
56 - 29 dias antes da data de partida do Cruise Tour	– 50% do Preço do Cruise Tour (taxas e impostos excluídos)
28 - 15 dias antes da data de partida do Cruise Tour	– 75% do Preço do Cruise Tour (taxas e impostos excluídos)
14 dias antes da data de partida do Cruise Tour	– 100% do valor do Cruise Tour (taxas e impostos excluídos)

Para partidas festivas, os gastos de cancelamento começam a 89 dias antes da data de partida, no entanto os prazos e circunstâncias podem variar, por isso aconselhamos a que contacte o seu agente de viagens para obter a informação detalhada.

* Por favor, note que certas tarifas publicadas são oferecidas numa base não reembolsável, o que significa que independentemente do momento em que cancelar a reserva, a taxa mínima de cancelamento será sempre a perda do pagamento do depósito por pessoa. Outros termos também podem ser aplicados a tais reservas, incluindo, mas não limitado, a aplicação de taxas de alteração. O respectivo sistema reserva indicará em que termos é que essa reserva estará sujeita a um depósito não reembolsável.

Tenha em atenção que qualquer reembolso a que tenha direito, deverá ser-lhe pago dentro de 14 dias após o cancelamento de qualquer reserva.

Dependendo da razão do cancelamento, poderá reclamar estas despesas de cancelamento (com excepção de qualquer despesa extra aplicável) sob os termos e condições do seguro contratado. As reclamações podem ser efetuadas diretamente com a empresa seguradora e/ou Assistência em Viagem contratada.

Na eventualidade de o cancelamento implicar a redução do número de passageiros pagos, que pertençam ao mesmo grupo de reserva, o número de lugares gratuitos e/ou outras concessões acordadas e em que a sua reserva foi baseada, serão recalculados e reflectidos na devida factura.

Para os passageiros que efectuam a sua reserva a bordo de um dos nossos navios poderão aplicar-se valores de Depósito, Termos e Condições e Política de Cancelamento diferentes. Informação detalhada será fornecida no momento da reserva.

1.11 Poderei fazer alterações na minha reserva depois de estar confirmada?

Sim, pode, mas estão sujeitas à disponibilidade. Não será aplicada nenhuma quantia para a realização da alteração, se informar o agente de viagens da alteração antes da data de opção dada ao seu agente de viagens. Após essa data, poderá solicitar alterações através do seu agente de viagens desde que pedida até 89 dias antes da data de partida, de acordo com a duração do cruzeiro. Faremos todos os possíveis para providenciar a alteração solicitada. Até 89 dias antes da data de partida, de acordo com a duração do cruzeiro, será acrescentada uma taxa administrativa de €45 por reserva.

Se solicitar uma alteração já dentro do prazo de 89 dias antes da data de partida de acordo com a duração do cruzeiro, esta será considerada como um cancelamento da sua reserva original e serão aplicados os gastos de cancelamento mencionados nestes termos e condições. As alterações serão então consideradas como nova reserva.

Se ficar impedido, ou quem viajar consigo, de realizar o cruzeiro, por motivos médicos, por exemplo, poderá(ão) propor o seu lugar a outra pessoa (sugerida por si). Nesta

situação, permitiremos a alteração de nome. Deverá enviar-nos toda a documentação de prova, dos motivos da alteração requisitada (e.g. carta do médico). A pessoa que não irá realizar o cruzeiro e a que irá realizar, em sua substituição, serão ambas responsáveis por garantir que o pagamento da taxa administrativa e quaisquer outros custos extra (consultar abaixo), gerados por esta alteração, bem como o montante em falta para o pagamento final, serão regularizados antes da efetivação de qualquer alteração à reserva.

1.12 Precisarei de seguro e/ou assistência em viagem

Sim. Todos os passageiros deverão possuir um Seguro e/ou Assistência em Viagem pessoal de viagem antes da partida, que inclua uma cobertura mínima para os custos derivados do cancelamento da sua parte e custo de qualquer assistência ou tratamento médico e o custo de repatriamento em caso de acidente ou doença. Recomendamos que nos contacte, contacte o seu agente de viagens ou uma companhia de Seguro e/ou Assistência em Viagem independente para detalhes sobre regras aplicáveis.

1.13 Quando deverei marcar o meu voo de regresso?

Dê a si próprio várias horas entre a sua saída do navio e o tempo que necessita para embarcar no voo de regresso.

A bagagem será transportada por si mediante o recurso a transporte público ou privado, como táxis, comboios, autocarros ou viaturas automóveis.

2. ANTES DE VIAJAR

2.1 E em relação a objectos importantes ou de valor?

Por favor, tenha em atenção que todos os objectos importantes ou de valor (como por exemplo: medicamentos, jóias, equipamento frágil, documentos de viajem ou outros, equipamento vídeo/câmara/computador/telemóvel, etc.) deverão fazer parte da sua bagagem de mão e não deverão ser incluídos na restante bagagem ou deixados sem segurança no camarote ou noutro local do navio. Deverá ter um cuidado especial com esses objectos. Para sua protecção, uma vez a bordo, todos os objectos importantes ou de valor deverão ser depositados na recepção ou, quando disponível, no cofre individual do seu camarote. É ainda aconselhado a tomar as devidas precauções com um seguro adequado para proteger estes artigos. Não poderemos aceitar qualquer responsabilidade ou obrigação por qualquer artigo valioso ou importante que não tenha sido depositado na recepção "Guest Relations Desk". Para os artigos que tenham sido depositados, o máximo que poderemos pagar por perda de qualquer artigo(s) ou danificado (por qualquer razão), enquanto esteve ao nosso cuidado, será o que se encontra previsto, para este tipo de situações, na Convenção de Atenas.

Para que possamos prestar a melhor assistência possível, terá que nos informar da ocorrência com a máxima brevidade. Se se aperceber de alguma perda, demora ou prejuízo enquanto estiver a bordo, terá de reportá-lo de imediato ao Guest Relations Desk. O tempo limite para comunicar qualquer perda, atraso ou prejuízo deverá obedecer aos seguintes procedimentos:

Qualquer perda ou atraso aparente, terá que nos ser notificado bem como ao fornecedor do respectivo serviço (caso não sejamos nós) antes ou, o mais tardar, à hora de partida do navio ou à hora do serviço em questão, durante ou no final da prestação dos serviços. Qualquer perda, prejuízo ou atraso, que não seja aparente, terá que ser notificado à companhia e ao fornecedor dos serviços (caso não sejamos nós) dentro dos 15 dias após a partida do navio ou após o final da prestação do serviço em causa.

Na eventualidade de não nos notificar dentro dos prazos limites, este facto poderá afectar a nossa capacidade de investigação da perda, atraso ou dano, podendo igualmente ter impacto na forma como a sua reclamação será gerida.

Em todos os casos, terá que deduzir os montantes recebidos por parte de qualquer companhia aérea e/ou outro fornecedor relativamente à rsua reclamação. . Deverá também, fornecer-nos os detalhes da cobertura de algum seguro de que disponha. Em alguns casos, poderemos solicitar-lhe que reduza o valor solicitado na sua reclamação pelo valor recebido de alguma/todas as companhias de seguros.

2.2 O que não deverá levar consigo?

Não deverá incluir na sua mala ou trazer para bordo qualquer artigo considerado perigoso ou ilegal (por exemplo, armas, facas, objectos cerimoniais ou outros, explosivos, drogas, animais, artigos inflamáveis, etc.). Adicionalmente, poderemos especificar outros artigos que não deverá trazer consigo e poderemos não autorizar a entrada destes artigos a bordo se os considerarmos inapropriados. Se nós ou o Comandante do navio, tivermos razões para acreditar que qualquer camarote contém qualquer artigo ou substância que não deveria ter entrado a bordo, o Comandante, ou um oficial autorizado, têm o direito de entrar e revistar o camarote em questão e apreender qualquer artigo ou substância em questão. Nota Especial: Favor garantir que nenhum material cortante, incluindo mas não limitado a tesouras, corta unhas, limas de unhas e navalhas, não se encontram guardados na sua bagagem de mão mas sim, na bagagem de Check-In, devido às regras de segurança dos aeroportos.

2.3 O que deverei fazer se a minha bagagem se perder, atrasar ou danificar durante o meu cruzeiro?

Esta cláusula é referente a perda, atraso ou prejuízo de propriedade que ocorra durante o seu cruzeiro ou no decorrer das entradas e saídas do navio ou durante o usufruto dos serviços prestados ou providenciados pela companhia com excepção de items importantes e de valor incalculável (consultar cláusula 2.1).

É da responsabilidade dos passageiros a remoção de todos os seus pertences do camarote aquando do desembarque do seu cruzeiro. Se algum item é deixado a bordo, tentaremos ajudar a recuperá-lo, mas se não for possível, não poderemos ser responsabilizados e iremos fazer referência ao vosso seguro para fazer a reclamação do item. Por favor tenha em atenção que os items deixados poderão ser destruídos. Deverá informar-nos da situação o mais breve possível. Se se aperceber de alguma perda, demora ou prejuízo enquanto estiver a bordo, terá que imediatamente reportá-lo ao Guest Relations Desk.

O tempo limite para comunicar qualquer perda, atraso ou prejuízo, e o valor máximo que será pago por nós ou pelo fornecedor em causa, obedecem aos seguintes critérios:

Qualquer perda ou atraso aparente, terá que nos ser notificado bem como ao fornecedor do serviço (caso não sejamos nós) antes ou, ou o mais tardar, à hora de partida do navio ou no final da prestação dos serviços. Qualquer perda, prejuízo ou atraso, que não seja aparente, terá que ser notificado à companhia e ao fornecedor do serviço (caso não sejamos nós) dentro dos 15 dias após a partida do navio ou após o final da prestação do serviço em causa. Se puder provar que a perda, atraso ou prejuízo foi da responsabilidade da companhia ou da responsabilidade do fornecedor que acordámos contratar como parte da sua viagem de férias, iremos compensá-lo da perda ou prejuízo que consiga provar que sofreu com o resultado, sujeito a e em coordenação com a Convenção de Atenas, The Athens Convention. No entanto o máximo que iremos pagar por qualquer perda, atraso ou prejuízo nestas circunstâncias é o máximo que é aplicado no que diz respeito ao valor da bagagem do camarote pela Convenção de Atenas, The Athens Convention.

Aplicar-se-ão as mesmas regras, em caso de dano de algum pertence, atraso ou perda que não ocorra a bordo ou nas entradas e saídas do navio, mas enquanto usufruí de outros serviços (à parte de serviços aéreos) que façam parte integrante das férias que a companhia acordou fornecer.

Em todos os casos, terá que deduzir os montantes recebidos por parte de qualquer companhia aérea e/ou outro fornecedor relativamente à rsua reclamação. . Deverá também, fornecer-nos os detalhes da cobertura de algum seguro de que disponha. Em alguns casos, poderemos solicitar-lhe que reduza o valor solicitado na sua reclamação pelo valor recebido de alguma/todas as companhias de seguros.

2.4 Qual é o peso de bagagem permitida?

O máximo de bagagem permitida para passageiros que embarquem nos nossos navios é de 90 Kgs por passageiro, no entanto, as companhias aéreas impõem as suas regras na bagagem permitida, com o qual deverá cumprir, que normalmente, são inferiores ao permitido para o cruzeiro. Existem sempre restrições no peso, medida e tamanho da bagagem permita a bordo de qualquer voo, em particular, onde são usados voos de serviço não regular. Recomendamos que verifique directamente com a sua companhia aérea para confirmação da bagagem permitida, uma vez que este pode variar de companhia aérea para companhia e uma taxa de excesso de peso poderá ser aplicada. Em alguns casos, o limite de bagagem pode ser limitado a 15 kgs. O peso da bagagem está sujeito a variações por companhia aérea, e poderá ser cobrado um custo adicional por excesso de peso.

Favor notar: Se estiver a viajar num cruzeiro transatlântico e tenha reservado um "pacote" de cruzeiro e voo, o peso limite da sua bagagem será limitado ao limite de peso mais baixo aplicado, especificado pela companhia aérea.

2.5 Quais são os requisitos de passaporte e vistos para o meu cruzeiro de férias?

Se é um cidadão português, é necessário um passaporte, bilhete de identidade ou cartão de cidadão com validade de pelo menos 6 meses antes da data de partida. Se durante um cruzeiro existir um porto de escala, cujas autoridades desse país exijam única e exclusivamente o passaporte para a entrada, deverá fazer-se acompanhar por este documento durante todo o cruzeiro. Tenha em atenção que sem o passaporte não lhe será permitido embarcar no navio. Para obter o seu passaporte, deverá solicitar informação junto dos serviços correspondentes.

Deverá consultar as embaixadas dos países a visitar sobre a necessidade de obter vistos para os países a visitar durante o seu cruzeiro.

Para visitar a Rússia é necessário a obtenção de um visto. A Royal Caribbean International não providencia o serviço de vistos, no entanto, se visitar a Rússia numa das excursões em terra organizada pela Royal Caribbean International, não precisará de visto enquanto se encontrar nessa excursão em particular. Contudo, se desejar visitar o país pelos seus meios, deverá obter um visto directamente na Embaixada da Rússia em Portugal.

Os requisitos de passaporte e vistos poderão alterar ou variar de acordo com o destino. Lamentamos, mas não nos podemos responsabilizar pela recusa de entrada num voo ou país, ou que tenha dificuldades ou incorra em custos, em resultado de não ter o respectivo passaporte actualizado e/ou qualquer requisito de visto(s).

Como o processo de obtenção de vistos pode levar algum tempo até à sua emissão e obtenção, recomendamos que se candidate ao(s) visto(s) com tempo. Durante a época alta as candidaturas a vistos poderão demorar mais tempo do que o habitual a processar pelas organizações governamentais responsáveis.

Para sua protecção, recomendamos que a validade do seu passaporte não expire nos 6 meses seguintes à data de realização da sua viagem.

Se não é um cidadão português ou não tiver um passaporte português, deverá verificar os requisitos necessários aplicáveis ao seu passaporte e visto com as embaixadas dos países que irá visitar durante o seu cruzeiro.

Viagens aos E.U.A.: Por favor tenha em atenção que se viajar para os E.U.A., a menos que seja um cidadão dos E.U.A., precisará sempre de um visto, a menos que seja elegível no âmbito do programa de isenção de visto. Para obter informações detalhadas sobre o programa de isenção de visto, os requisitos de elegibilidade e informações de como solicitar um visto, visite https://esta.cbp.dhs.gov/esta/.

O processo de obtenção de vistos ou um novo passaporte poderá demorar várias semanas, por isso recomendamos que verifique e trate de todos os requisitos com antecedência.

Favor notar: Certas pessoas poderão não ser autorizadas a entrar nos EUA sem visa dentro do Programa Visa Waiver. Estes incluem, mas não limitado a, por exemplo pessoas que tenham sido presas, mesmo que a prisão não tenha resultado em crime provado e aqueles com cadastro criminal. Se tiver dúvidas sobre se pode ou não viajar dentro do Programa Visa Waiver, sugerimos que consulte os serviços Consulares dos E.U.A. no seu país antes de reservar o seu cruzeiro connosco.

Viagens a Cuba: Por favor, note que os hóspedes que chegam a Cuba em navios com embarque nos E.U.A. devem cumprir os mesmos requisitos de visto que os cidadãos dos E.U.A., independentemente da sua nacionalidade e o seu passaporte terá que ter pelo menos 6 meses de validade. Os passageiros deverão preencher uma declaração bancária fornecida pela Royal Caribbean no check-in para certificar que a sua visita está em conformidade com um dos motivos permitidos de entrada, para ser elegível para receber um visto para entrar em Cuba. Os vistos serão emitidos para os passageiros no embarque e uma taxa de USD 75 será adicionada à sua conta de bordo no primeiro dia do seu cruzeiro. As excursões em terra em Cuba da Royal Caribbean são organizadas incluindo os requisitos para a emissão de um visto de turista para os passageiros que as adquiram. Por favor, note que aos titulares de passaportes de certos países (de alguns países Africanos, do Médio Oriente e da Ásia) ser-lhes-á exigido, adicionalmente, um visto A1. Para obter mais informações sobre os requisitos de visto para viajar até Cuba, entre em contacto com a embaixada cubana em http://www.cubadiplomatica.cu, fale com seu agente de viagens ou se reservou diretamente entre em contacto connosco para obter mais informações.

É da responsabilidade do passageiro identificar e obter todos os requisitos dos documentos de viagem e tê-los disponíveis quando necessários. Os documentos de viagem apropriados, tais como passaporte, vistos, certificado de inoculação e documentos legais de família são solicitados para embarcar ou reentrar nos Estados Unidos América e outros países. Os passageiros que não sejam portadores dos documentos necessários, poderão ser proibidos de embarcar no seu voo ou navio ou entrada num país e poderão estar sujeitos a uma penalização. Nenhum reembolso será dado às pessoas que não sejam portadores dos documentos apropriados à sua viagem.

Importante: Estes requisitos deverão actuar como guia apenas e estão sujeitos a alterações a qualquer altura (muito frequentemente estes requisitos variam segundo a validade do passaporte, mesmo em casos em que o visa não é necessário). Para informação actualizada por favor contacte-nos ou contacte o seu Agente de Viagens.

Deverá assegurar que exactamente o mesmo nome (incluindo as iniciais) que consta no seu bilhete e no seu passaporte. Se existir alguma diferença, poderá ser recusada a sua entrada no voo. Lamentamos, mas não podemos aceitar qualquer responsabilidade se for recusada a sua entrada em algum voo, país ou se sofrer alguma outra dificuldade ou incorrer em custos como resultado de não possuir passaporte válido ou qualquer visto necessário.

As autoridades portuárias, poderão de tempos a tempos perguntar pela sua identificação com foto, quando se prepara para embarcar num navio durante um cruzeiro. Recomendamos vivamente que viaje com fotocópia do seu passaporte, para além de levar consigo o seu passaporte, de forma a minimizar alguma situação inconveniente, como por exemplo a perda do seu passaporte.

2.6 Existem requisitos formais sanitários necessários?

Favor contactar o seu médico e solicitar a informação mais recente sobre os requisitos de saúde dos destinos que pretenda visitar.

A Royal Caribbean International aceita passageiras grávidas mas não poderá aceitar quando entrem na sua 24ª semana de gravidez no princípio e/ou durante o seu cruzeiro de férias. Favor consultar o nosso site para informação detalhada.

Para garantir uma partida saudável, poderemos solicitar aos passageiros que preencham o questionário no porto de embarque, para confirmar se não sofrem ou se apresentam sintomas de uma doença gastrointestinal ou outras doenças que se propagam facilmente de pessoa para pessoa.

Temos instalações médicas a bordo e um médico em todas as nossas partidas para lhe prestar assistência no caso de não se sentir bem. Recomendamos veemente que consulte o médico a bordo no caso de não se sentir bem, especialmente no caso de estar a sofrer de alguma indisposição gastrointestinal, como diarreia ou vómitos. Nestas circunstâncias contacte, por favor, de imediato o médico a bordo e siga todos os conselhos e instruções dadas pelo nosso staff médico. Quando necessário, se se verificar que a sua condição é contagiosa, poderá ser obrigado a permanecer no seu camarote para evitar o contágio da sua doença. O não cumprimento das indicações do médico a bordo ou do staff médico irá contra a nossa Política de Conduta do Passageiro e poderá levar ao seu desembarque no próximo porto de escala do seu cruzeiro como estipulado na Política de Conduta. Informação completa sobre a Política de Conduta do passageiro poderá consultar em http://www.royalcaribbean.com/content/en_US/pdf/Guest_Conduct_Policy.pdf.

2.7 E se eu não puder viajar?

Para os consumidores residentes na UE que efectuarem reservas após 1 de julho de 2018, no caso de pretenderem transferir a sua reserva para outra pessoa, devem notificar-nos, por escrito, com pelo menos 7 dias antes da data de partida. No caso de existirem custos acrescidos ao efetuar tais alterações, como por ex. cancelamento de voos e taxas de remarcação, taxas administrativas ou outros encargos ou custos decorrentes de tal transferência, será, juntamente com a outra pessoa que assumiu a sua reserva, solidariamente responsáveis pelo pagamento dessas taxas, encargos ou custos.

2.8 Check-in

Se realizou o seu check-in online, deverá levar consigo e assinado o "SetSail Pass" e os documentos de identificação para o terminal de cruzeiro. Prossiga para a área "SetSail" onde um dos nossos assistentes verificará os seus documentos de identificação e emitirá o seu cartão SeaPass® para embarcar no navio. Se não procedeu ao check-in online, favor preencher os formulários no seu bilhete de "Guest Information, Charge Account e Cruise Ticket" levando-os juntamente com os seus documentos de identificação para o terminal de cruzeiros onde um dos nossos assistentes processará os seus documentos do cruzeiro, verificando os documentos de identificação para que possa efectuar o check-in com indicação da entrada do navio.

Para efectuar o check-in online, consulte a **WWW.ROYALCARIBBEAN.COM**, clique em "Already Booked" e de seguida "Online Check-In".

3. A BORDO DO SEU CRUZEIRO

3.1 Como são as refeições a bordo?

Existem disponíveis vários horários de refeição no restaurante principal. Se tiver alguma preferência deverá mencioná-la no momento da reserva. Favor notar: os horários para jantar e os pedidos relacionados com lugares não poderão ser garantidos.. Estes pedidos estão sujeitos a disponibilidade, no entanto iremos fazer tudo o que podermos para irmos ao encontro dos pedidos dos passageiros com restrições médicas especificas. Os horários normais para as refeições no restaurante principal são como se seguem, podendo variar dependendo do itinerário:

Pequeno-almoço	Turno Aberto
Almoço	Turno Aberto
Jantar	1º Turno – 18:00/18:15
	2º Turno – 20:00/20:30

Se desejar um horário flexível e vestuário casual o pequeno-almoço, o almoço e o jantar são servidos em locais alternativos a bordo. O restaurante principal poderá não estar sempre disponível para o pequeno-almoço e almoço. Favor consultar o Cruise Compass (Diário de bordo) para saber os horários e os locais disponíveis.

O menú no seu camarote está disponível 24 horas por dia, o pequeno-almoço Continental é complementar, para todas as outras opções será cobrada uma taxa de serviço de 7,95 USD por entrega/serviço. Uma taxa 18% adicional por pedido, ser-lhe-á automaticamente adicionada à sua conta. Os hóspedes alojados em Suites podem solicitar um menu completo para que cada refeição seja servida na mesma. Esta opção é complementar para Grand Suite e categorias Superiores. A todas as outras Suites será cobrada uma taxa de serviço de 7,95 USD por entrega/serviço. Uma taxa de serviço será aplicada em todos os Restaurantes de especialidade. podem ser efectuadas no nosso site www.royalcaribbean.com ou a bordo do navio. O My Time Dinning (Turno Aberto) está disponível em toda a frota oferecendo aos hóspedes a flexibilidade no horário para jantar.

Dispomos de diversas opções de turno de refeições no restaurante principal. Favor solicitar as suas preferências por turno e tipo de mesa (número de lugares) no momento da sua reserva. Não podemos aceitar nenhuma reserva que esteja condicionada pela sua preferência de turno de refeição ou que venha a estar disponível antes da partida. Se cancelar por o seu turno de refeição não estar disponível (tenha este ou não sido confirmado no momento da reserva), as nossas condições de cancelamento serão aplicadas. Turnos de refeição não podem ser garantidos. O número da sua mesa ser-lhe-á confirmado no seu camarote, no início do seu cruzeiro. Os horários dos jantares poderão variar ligeiramente nos dias em porto, devido aos horários das excursões em terra.

"My Time Dining" (sem lugar pré-marcado) está disponível em toda a frota, oferecendo aos nossos passageiros flexibilidade no horário do seu jantar. Poderá decidir quando pretende jantar, entre as 18h00 e as 21h30 de cada noite, tal como em qualquer restaurante, no entanto aconselhamos veemente que efetue reserva para garantir o melhor serviço e para evitar algum tempo de espera que seja necessário. Pode também reservar as suas horas para jantar previamente do seu cruzeiro através do nosso website na área Preparativos dia a dia na opção My Cruises. O programa "My Time Dinning" está sujeito à disponibilidade e ao pré-pagamento da taxa de serviço a bordo (gratificações). Também o "My Family Time Dining" está disponível a bordo em datas e cruzeiros seleccionados apenas para o primeiro turno (varia de acordo com o navio e a data de partida). Este programa, oferece a possibilidade de um serviço mais rápido para as crianças e durante o primeiro turno de refeição, para depois serem levados para o Adventure Ocean. Apenas disponível para passageiros entre os 3 e 11 anos de idade à data da partida. O pré-pagamento da taxa de serviço a bordo não é obrigatório para o "My Family Time Dining" . Se desejar reservar uma destas opções, contacte por favor o seu agente de viagens ou se reservou diretamente connosco ligue para a nossa equipa através do número +1 3050341 0204 e teremos o prazer de ajudá-lo (atendimento apenas em inglês).

3.2 Existem serviços/pedidos especiais?

Procuramos assistir os hóspedes com limitações ou deficiências motoras com medidas dentro do que consideramos razoável para atender a todos os que necessitarem de serviços especiais/assistência. Para os hóspedes com limitações ou deficiências motoras procuramos garantir um transporte confortável para os aeroportos, cais e a bordo através da ligação com as companhias aéreas, agentes portuários, hotéis, companhias de transporte e claro com os nossos navios, para garantir dentro do razoável, medidas de assistência devido a necessidades médicas genuínas. A Royal Caribbean International® pode disponibilizar as seguintes dietas especiais: vegetariana, diabética, baixa em gorduras, baixa quantidade de sal, baixa em colesterol. Outras dietas especiais como Kosher, Sem lactose poderão estar disponíveis se solicitadas com antecedência.

Nota: As nossas refeições Kosher são semelhantes a refeições nas companhias aéreas e são pacotes pré-reservados.

Favor notar: As nossas refeições Kosher ou outro tipo de dieta especial poderão não ter o mesmo standard e com a quantidade de oferta disponibilizada no menu geral e terão que ser solicitadas antes da partida. Favor notar: Qualquer pedido de dieta específica ou de intolerância alimentar não poderá ser aceite em qualquer outro restaurante a não ser no restaurante principal. Por favor requisite, por escrito, a sua dieta alimentar o mais detalhadamente possível. Iremos dedicar-nos a todos os pedidos dentro do que consideramos razoável, no entanto, não poderemos garantir que conseguiremos ir ao encontro de todos. Para mais informação contacte, por favor, o seu Agente de Viagens. O pedido de informação deverá ser enviado para special_needs@rccl.com 90 dias antes da data de partida.

Favor notar: Temos a capacidade para gerir pedidos de dietas especiais e intolerâncias alimentares, mas este serviço será garantido apenas no restaurante principal de cada navio. Não temos como garantir ou aceitar a responsabilidade que a comida servida em qualquer outro restaurante a bordo tenha em conta qualquer tipo de dieta ou intolerância alimentar. A Royal Caribbean International® não providencia comida para bebés, mas esta poderá ser adquirida com antecedência através do nosso site na secção de " Already Booked" / "Royal Gifts" e entregue a si a bordo à posteriori.

Solicitamos que nos seja informado qualquer tipo de requisitos especiais que possa necessitar no momento da reserva [e.g. transporte de equipamento médico, acompanhamento de animais de assistência (cães guia), cadeiras de rodas, assistência no aeroporto/cais/a bordo ou relacionada com o navio ou alojamento em hotel]. Todos os pedidos deverão ser solicitados por escrito ao nosso departamento de reservas. Quando não for possível o suporte ou serviços apropriados informaremos assim que nos for possível.

Com base nas informações fornecidas sobre quaisquer necessidades especiais que possa ter, faremos uma avaliação e iremos adequar a sua viagem com base nas mesmas para que se sinta seguro enquanto estiver sob nossos cuidados. Se considerarmos que, devido às suas necessidades especiais, as suas férias reservadas não são adequadas, depois de nos ter fornecido informações sobre as suas necessidades, entraremos em contacto consigo, o mais rapidamente possível, para explicar as nossas razões e avaliar quaisquer outras alternativas possíveis.

Para todos os potenciais hóspedes que estejam a pensar em fazer um cruzeiro com a Royal Caribbean International, não hesitem em entrar em contacto connosco antes de fazer uma reserva para falar sobre quaisquer necessidades especiais. Qualquer informação pessoal sensível que nos forneça será tratada com a maior confidencialidade, nos termos e em cumprimento da legislação aplicável.

3.3 Assistência

A partir de 1 de julho de 2018, se estiver em dificuldades durante as férias e precisar de assistência de serviços de saúde, autoridades locais ou assistência consular, ligue, por favor, para +1 305 341 0204 para obter mais informações. Os agentes falam apenas o idioma inglês e espanhol e ser-lhe-ão cobrados os custos locais de ligação para os EUA. A Royal Caribbean International poderá cobrar uma taxa razoável por ests serviços. A bordo, consulte o balcão de atendimento ao cliente ou o centro médico.

3.4 Poderá um pedido especial ser garantido?

Infelizmente, não. Se tiver um pedido especial, por favor informe detalhes por escrito ao seu agente de viagens no momento da reserva. Tentaremos, juntamente com os nossos fornecedores, responder aos pedidos especiais considerados razoáveis, mas lamentavelmente não poderemos garantir o pedido.

A impossibilidade de responder a um qualquer pedido especial por qualquer razão, não será uma quebra de contrato. Se um pedido especial apenas puder ser satisfeito com a adição de um custo suplementar, esse custo será imputado antes da partida ou será pago localmente. Sem uma concordância por escrito da nossa parte no momento da reserva, não podemos aceitar nenhuma reserva com a condição de um pedido especial ser satisfeito. Estas reservas serão tratadas como reservas 'normais', sujeitas aos comentários acima descritos sobre pedidos especiais.

3.5 Consumo de álcool a bordo

A idade mínima consumir bebidas alcoólicas em todos os navios da Royal Caribbean International depende da localização do navio na data de partida do itinerário. Para navios originários da Europa, Ásia, Austrália Nova Zelândia e América do Sul a idade mínima é de dezoito anos (18). Para navios originários da América do Norte, a idade mínima é de vinte um anos (21). Em resorts como Labadee e Coco-Cay e em portos e águas dos E.U.A. e Canadianos a idade mínima é de vinte um anos (21). A companhia reserva-se no direito de alterar a idade mínima sem prévio aviso, quando as leis locais assim o exigirem ou quando assim achar desejável e necessário. Se algum hóspede passar o seu aniversário a bordo e adquira a idade mínima, de acordo com as política de consumo de bebidas alcoólicas a bordo, poderá dirigir-se ao balcão de Apoio ao passageiro (Guest Relations Desk) e apresentar o seu passaporte como prova da sua idade, o seu ficheiro será atualizado de forma a que possa comprar bebida alcoólicas a bordo. A Royal Caribbean International reserva-se no direito de limitar ou recusar bebidas alcoólicas que são adquiridas em terra.

Por favor note que dentro de águas territoriais de alguns países dos nossos itinerários ou baseado no porto de embarque, as lojas de bordo poderão estar encerradas ou poderão ser aplicadas restrições impostas à venda de alguns produtos ou no valor de IVA adicional dependente da legislação de IVA dos países em questão. Restrições poderão ser aplicadas e esta política podendo estar sujeita a alterações sem prévio aviso.

Os passageiros poderão trazer para bordo, no dia do embarque apenas, 2 garrafas (75cl) de vinho ou champanhe para consumo no camarote. Para consumir estas bebidas em qualquer área pública do navio será aplicada uma taxa de serviço.

Qualquer bebida alcoólica adquirida em terra ou nas lojas a bordo será armazenada e entregue no seu camarote na última noite do cruzeiro. A segurança poderá inspeccionar todo o tipo de recipiente (garrafas de água, garrafas de refrigerantes, elixires bocais, bagagem, etc.) e poderá confiscar qualquer tipo de recipiente contendo álcool. A política de conduta do passageiro da Royal Caribbean International® poderá ser aplicada até, no limite, ao desembarque do passageiro, no caso de este violar alguma das regras relacionadas com o álcool. Aos passageiros com idade inferior aos limites acima indicados, não lhes será devolvido qualquer álcool. Qualquer passageiro que viole qualquer das políticas de álcool, (consumo excessivo, fornecer álcool a menores, demonstrar comportamentos irresponsáveis, ou tentar esconder items alcoólicos da segurança, em qualquer ponto de controlo ou em qualquer outra situação), poderão ser obrigados a desembarcar ou não ser autorizados a embarcar, às suas próprias custas, de acordo com a política de conduta do passageiro. A Royal Caribbean International® reserva-se no direito de renegar bebidas a qualquer passageiro independentemente da idade do mesmo. As políticas adicionais para grupos serão aplicadas sem qualquer excepção. As restrições de idade aplicam-se desde que o navio está em escala e até entrar em águas internacionais.

3.6 Quais as taxas de serviços/gratificações cobradas a bordo?

A tripulação e staff the bordo da Royal Caribbean está à espera dos nossos hóspedes para poder prestar o nosso Serviço personalizado Gold Anchor®. A Royal Caribbean irá automaticamente cobrar €13,42 de gratificações por dia (€16,20 para passageiros em Suite) a todas as contas de bordo (SeaPass®). As gratificações serão atribuidas ao staff de serviço no restaurante (empregado de mesa, assistente de empregado e chefe da equipa), camareiros e outros membros de staff que estejam dedicados a melhorar a sua experiência a bordo. Em alternativa, os hóspedes podem efectuar o pré-pagamento das gratificações antes da data de partida e assim este valor diário não será cobrado na sua conta de bordo, SeaPass®. Uma taxa de serviço (gratificação) é adicionada às bebidas consumidas a bordo, produtos no mini-bar e compras no Spa e no Salão de beleza. Muitos dos hóspedes gostam de dar uma compensação extra pela qualidade do serviço prestado. Podem-no fazer acrescentando uma gratificação extra na sua conta de bordo (SeaPass®) ou em dinheiro à sua descrição.

Favor notar: Alguns dos nossos cruzeiros têm escalas apenas em portos da EU e nestes será necessário cobrar a bordo o IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado) em certos produtos e serviços dependendo da regulamentação do IVA do país a que pertence o porto de embarque. O IVA é cobrado a produtos e serviços no ponto de venda e subsequentemente pago ao país do porto de embarque. Os passageiros NÃO residentes na EU poderão reclamar o reembolso de IVA de bens materiais, antes de sair do espaço da EU, normalmente no aeroporto.

3.7 Que devo fazer na última noite do cruzeiro?

- Faça a(s) sua(s) mala(s) e coloque-a(s) do lado de fora do seu camarote até à meia-noite. O seu camareiro entregar-lhe-á etiquetas coloridas para cada uma das malas. Favor escrever o seu nome e endereço de residência em cada uma das etiquetas e remova todas as outras etiquetas que tenha na(s) sua(s) mala(s). Leve consigo itens frágeis e de valor (tais como jóias, câmaras, medicamentos, etc.).

É da responsabilidade dos nossos passageiros remover todos os seus pertences do seu camarote no final do cruzeiro. Se algum item é deixado a bordo, daremos toda a assistência na tentativa de o recuperar, e na impossibilidade, não poderemos ser responsabilizados por tal, devendo apresentar a reclamação à sua companhia de seguros. Favor notar que itens deixados para trás poderão ser destruídos.

3.8 Qual é a vossa politica de fumo?

Para o conforto e prazer dos nossos hóspedes, os nossos navios são designados para não-fumadores; No entanto, reconhecemos que alguns dos nossos hóspedes são fumadores. Portanto, para proporcionar um ambiente a bordo que também satisfaça os fumadores, designamos algumas áreas do navio como áreas para fumadores. Fumar cigarros, charutos, cigarros electrónicos e cachimbo é permitido nas áreas ao ar livre designadas. Para ajudar a localização das áreas onde é permitido fumar, os hóspedes encontrarão sinalética visível em todas as áreas para fumadores e cinzeiros para o efeito. Áreas ao ar livre perto de áreas restritas, locais de refeição, locais dedicados às crianças, áreas de piscinas não é permitir fumar. Na classe Oasis, não é permitido fumar nos bairros Central Park e Broadwalk. No Casino Royale é permitido fumar e tem uma área designada para os hóspedes não-fumadores. Haverá sinalização visível indicando a zona para não-fumadores no casino. Há partidas seleccionadas que partem da China que não terão uma zona para não-fumadores no casino. A bordo em todas as áreas públicas interiores não é permitido fumar*. Não é permitido fumar em qualquer local de refeições, teatro, bar, sala de estar, corredores, elevador e pista de jogging. Não é permitido fumar dentro de qualquer camarote e nas varandas dos camarotes. Esta regra aplica-se a todas as categorias de camarotes a bordo. Se um convidado violar a política de camarote, uma taxa de limpeza de 250 USD será aplicada na sua conta SeaPass® e pode estar sujeito a medidas nos termos da secção "Consequences Session" da Política de Conduta do Passageiro. Cigarros, charutos e tabaco de cachimbo deve ser descartado adequadamente e nunca atirado ao mar. O charuto e cachimbo é limitado às áreas ao ar livre designadas. Deve ter pelo menos 18 anos de idade para comprar, possuir ou utilizar tabaco a bordo. Os cigarros eletrónicos são permitidos somente dentro das áreas designadas para fumadores. A Royal Caribbean International gentilmente pede a todos os convidados para lerem atentamente e respeitarem a política de fumo a bordo. Estes pedidos têm como objectivo proporcionar uma agradável experiência de cruzeiro para todos. Os hóspedes também podem solicitar junto do Apoio ao Cliente a bordo a localização das áreas designadas para fumar a bordo. Os hóspedes que violarem esta política de fumo podem estar sujeitos às novas medidas da Política de Conduta do Passageiro.

Visite www.royalcaribbean.com antes de embarcar para consultar possíveis actualizações da Política de Fumo.

3.9 O que significa se eu estiver num Cruzeiro Culturalmente Enriquecedor?

Os cruzeiros culturalmente enriquecedores são itinerários nos quais pelo menos 75% dos hóspedes a bordo são originários de um país ou região específicos. O idioma principal falado pelos convidados a bordo pode não ser o inglês, mas toda a tripulação a bordo está obrigada a dar-lhe todo o apoio em inglês em qualquer parte do navio.

Os cruzeiros culturalmente enriquecedores têm partidas num número limitados dos nossos destinos, portanto, são uma opção muito popular de férias para os cidadãos desses países. Eles são promovidos e vendidos principalmente nessas regiões. Por isso, a linguagem principal falada pelos convidados a bordo, reflete essa maioria.

Além disso, muitos dos serviços e produtos oferecidos a bordo foram adaptados para refletir o sabor e estilo local, incluindo: atividades e eventos, oferta gastronómica e bebidas, produtos à venda nas lojas a bordo e o entretenimento refletem a cultura da região. Os hóspedes ainda irão desfrutar do serviço exclusivo Gold Anchor Service da Royal Caribbean, conforto e oferta a bordo enquanto estiverem "imersos" numa outra cultura e idioma, para umas férias num cruzeiro únicas.

4. INFORMAÇÃO ADICIONAL

4.1 E se estiver a viajar com um grupo?

Consulte o agente de viagens para as informações respeitantes ao depósito, pagamento, cancelamento ou outra informação. Os termos e condições para quem viaja em grupo são diferentes dos que se aplicam às reservas individuais.

4.2 E para passageiros com necessidades especiais?

Deve certificar-se de que está apto fisicamente e que reúne as condições médicas para viajar e que ao viajar não coloca em perigo a sua pessoa e os outros passageiros ao fazê-lo. Quando realiza a sua reserva (ou logo que possível, se as condições se verificarem após a reserva) deverá informar o seu agente de viagens por escrito de qualquer assistência ou requerimento que tenha em relação ao seu alojamento, turno de refeição, serviços ou tratamento médico durante o seu cruzeiro, ou da necessidade de transporte de equipamento médico para o seu cruzeiro. Também pedimos que nos notifique de qualquer condição física ou mental em que terá ou poderá necessitar de assistência ou atenção médica durante as suas férias ou que poderá afectar o seu cruzeiro de alguma forma (incluindo o uso de algum serviço ou instalações), de forma a que possamos organizar de acordo e fazermos os esforço necessários, dentro do que consideramos razoável, para o acomodar de uma forma segura.

Queira por favor, providenciar o máximo de informação possível. À excepção do que é estipulado mais abaixo, os nossos navios dispõem de um número limitado de camarotes para necessidades especiais, equipados e desenhados para ajudar os hóspedes com dificuldades motoras ou outras limitações que poderão achar os camarotes standard restritivos. Os hóspedes que reservem este tipo de camarotes terão que assinar e enviar um formulário de forma a que possamos garantir que este tipo de camarotes são alocados a hóspedes que, genuinamente possuem requisito médico. Reservamos o direito de realojar os hóspedes para um camarote standard nos casos em que não se verifique uma genuína necessidade médica para o alojamento nestes camarotes para necessidades especiais ou de cancelar a reserva para assegurar o acima mencionado. Por favor contacte o seu agente de viagens ou o nosso departamento de reservas para mais informações sobre necessidades especiais. Por favor tenha em atenção que em alguns portos de escala não possuem infra-estruturas necessárias para fornecer acessos, transporte ou excursões em terra, para pessoas com necessidades especiais.

Passageiros que utilizem cadeira de rodas, devem utilizar a sua própria cadeira de rodas e podem considerar certas áreas do navio inacessíveis. Se desejar trazer uma cadeira de rodas motorizada ou scooter a bordo, deve contactar o seu agente de viagens no momento da reserva e providenciar as dimensões, visto existirem limitações de medidas, e poderemos não ter possibilidade de ir ao encontro do seu pedido. Certas condições (por exemplo, o uso de barcos/botes) podem impossibilitar passageiros em cadeiras de rodas de desembarcarem em certos portos. Passageiros afectados por alguma deficiência ou condição médica, devem ser auto-suficientes ou devem viajar acompanhados por alguém que possa providenciar toda a assistência necessária. Lamentamos, mas reservamos o direito de recusar a autorização de embarque a alguém para viajar de acordo com a Regulamentação UE 1177/2010. Que inclui a recusa de forma a salvaguardar os requisitos de segurança estabelecidos por uma lei internacional, da união ou nacional ou das autoridades competentes ou da origem do design do navio ou da infra-estrutura do porto (incluindo os terminais) e equipamentos, torne impossível o processo de embarque, desembarque ou transporte de um passageiro de um modo seguro e de uma forma operacionalmente viável.

4.3 E se estiver numa viagem de cruzeiros consecutivos?

Cruzeiros consecutivos são cruzeiros que se realizam seguidos. Por exemplo, um cruzeiro nas Caraíbas Ocidentais imediatamente seguido por um cruzeiro nas Caraínas Orientais. Tenha em atenção que pode haver duplicação de programas, menus e entretenimento a bordo. Por favor, note que devido à preparação do navio entre o embarque, algumas áreas a bordo podem não estar disponíveis no dia da transição. No dia da transição, será necessário desembarcar o navio para cumprir os regulamentos e normas de imigração. Também é necessário que todos os passageiros de cruzeiros consecutivos voltem a fazer o registo do SeaPass® no dia da mudança para a nova navegação, que deverá ser feito no cais antes de embarcar novamente no navio para o seu próximo cruzeiro. Se reservou o mesmo camarote nas duas partidas, pode deixar a bagagem dentro do mesmo. Se reservou para camarotes diferentes nas duas partidas, precisará de embalar toda a sua bagagem no final da primeira navegação e esta será armazenada até o seu novo camarote estiver pronto para poder instalar-se.

Por favor, note que como os nossos navios não são reservados nos Estados Unidos, de acordo com a legislação dos E.U.A., não temos permissão para realizar reservas de dois ou mais itinerários de cruzeiros consecutivos, cujo primeiro itinerário comece num porto dos E.U.A. e o segundo itinerário termine num outro porto dos E.U.A.. A menos que tais itinerários incluam um porto estrangeiro distante. Se deseja reservar duas viagens consecutivas que comecem e terminam em diferentes portos dos E.U.A., recomendamos que, em vez de reservar on-line, entre em contato com nosso departamento de reservas ou com o seu agente de viagens para obter mais conselhos, antes de efetuar uma reserva. As reservas efectuadas que violem estes requisitos, reservamo-nos no direito de cancelamento e reembolso do valor já pago.

4.4 Existe alguma restrição de idade

Nos nossos cruzeiros cujo o porto de embarque seja na Europa, Ásia, América do Sul, Austrália ou Nova Zelândia, menores de 18 anos ("menores de idade") poderão viajar em qualquer cruzeiro desde que acompanhados no camarote pelos pais ou tutor legal ou pessoa autorizada para acompanhar que tenha mais de 18 anos de idade. Favor notar que para qualquer navio que navegue dos E.U.A. ou Canadá, a idade mínima para o anteriormente mencionado é de vinte um anos (21).

Para menores de 18 anos à data do início do cruzeiro, que viajem com adulto(s) que não sejam os pais ou tutor legal é mandatória a apresentação de uma carta de autorização providenciada pelos pais ou tutores legais.

Menores que viajem com adulto(s) que não sejam os pais ou tutor legal é mandtória a apresentação de (a) passaporte válido, (b) Visas, quando aplicável (c) carta de autorização com a assinatura de pelo menos um dos pais/tutores legais reconhecida no notário,o um passaporte válido do menor e visto(s) (ou cópia do certificado de nascimento reconhecido). A carta deve autorizar o adulto a viajar e levar consigo o menor(es) no cruzeiro especifico e deve autorizar o adulto a supervisionar a criança, a assinar autorização para praticar determinados desportos a bordo e a permitir tratamento médico que necessite ser administrados à criança de acordo com a opinião do médico que o trate, e que deve ser administrado sem qualquer atraso. A carta deve ser reconhecida no notário. Se tal não for cumprido, o menor(es) em causa não poderá embarcar no navio ou realizar o cruzeiro. Nestes casos, a Royal Caribbean não será responsável por qualquer custo, despesas ou percas sofridas como resultado do menor em causa ou da(s) pessoa(s) que pagou(aram) o cruzeiro , ou qualquer pessoa que viaje com o menor e que decida não continuar a viagem como resultado da falta de apresentação da carta de autorização, conforme acima mencionado.

Favor notar que os pais/ tutor legal que viajam com crianças cujo último nome seja diferente dos seus pais/tutor legal, será solicitado que apresente prova legal, tal como certificado de nascimento/divórcio, etc. que prove que são os pais/tutor legal da criança em causa.

Também é necessário que os tutores legais se façam acompanhar daa prova legal desse facto.

Camarotes poderão ser reservados por casais casados cuja idade mínima seja de dezasseis anos (prova de casamento será solicitada no momento da reserva). Poderão ser reservados camarotes ocupados por menores apenas em casos em que o camarote adjacente seja o dos pais ou do tutor legal dos menores. A bordo existem certos serviços onde a entrada é restringida pela idade. Pessoas usando o Elemis Aqua Spa devem ter mais de 18 anos. Todos os detalhes dos serviços a bordo com restrições de idade são publicados no Programa Diário/Cruise Compass, que está disponível no Guest Relations Desk.

A idade mínima para bebés navegarem é de seis meses (6), à data da partida e de doze meses (12), à data da partida para cruzeiros transatlânticos, transpacíficos, Havai, Austrália e outros cruzeiros. Neste sentido, qualquer cruzeiro que tenha 3 ou mais dias de navegação seguidos, a idade mínima para os bebés é de 12 meses de idade no primeiro dia do cruzeiro/CruiseTour. A saúde e segurança dos nossos passageiros é a nossa prioridade número um. Neste seguimento, em consideração às limitações dos serviços médicos a bordo, equipamento e funcionários, a companhia não pode aceitar excepções a esta regra.

4.5 E em caso de adiantamento ou atraso nas partidas ou mudanças de itinerário?

Lamentamos informar mas não podemos garantir que os navios visitem todos os portos previstos ou que cumprem todo o itinerário divulgado, por razões de segurança ou de força maior. Do mesmo modo, e pelas mesmas razões de segurança e/ou de força maior, o Comandante do navio tem o direito de omitir qualquer porto, visitar outro porto adicional, desviar a rota do itinerário divulgado ou substituir por outro navio ou porto. Não seremos, igualmente, responsáveis por qualquer falha de cumprimento do horário previsto de chegada ou de partida que se encontram na brochura, para qualquer um dos portos.

Normalmente, e conforme indicado, a alteração do itinerário ocorre para proteger o interesse e segurança dos nossos passageiros. Favor ver também clausula 4.17.

As alterações ao mais recente itinerário confirmado do seu cruzeiro, poderão ser necessárias depois da sua partida, por variadas razões, tais como, previsão do tempo ou condições de mar, emergência com passageiros, providenciar assistência a outro navio ou o navio não estar em condições de operar na sua velocidade normal, devido a problemas mecânicos ou técnicos imprevisíveis. Com toda a certeza, faremos o nosso melhor para evitar qualquer alteração com significante ao seu mais recente itinerário confirmado.

No entanto, não poderemos aceitar qualquer penalização no que respeita a alterações que resultem de circunstâncias fora do nosso controlo (ver cláusula 4.13) ou que não tenham um efeito significante.

4.6 Podem alterar ou cancelar o meu cruzeiro?

Ocasionalmente, poderemos ter que fazer alterações e/ou corrigir erros na brochura entre outros detalhes, antes ou depois das reservas serem confirmadas ou, ainda, muito raramente, cancelar reservas confirmadas Sem prejuízo de evitarmos as alterações ou cancelamentos, reservamo-nos no direito de o fazer. Se tivermos de fazer uma alteração significativa ou um cancelamento, comunicaremos com a máxima brevidade possível. Se tivermos a possibilidade de o fazero antes da partida, ofereceremos a escolha de duas opções:

a) (para alterações significativas) aceitar as alterações que lhe forem propostas; ou

b) comprar um dos nossos cruzeiros em alternativa, de preço e categoria idênticos, se disponível. Ofereceremos, no mínimo, um cruzeiro alternativo ou equivalente ou de melhores condições para o qual não tem de pagar senão o preço do cruzeiro originalmente reservado. No caso de este cruzeiro ser de valor inferior ao original, reembolsaremos a diferença. Se não desejar aceitar o cruzeiro de férias que especificamente lhe oferecemos, poderá escolher outro disponível. Deverá pagar o preço correspondente desse cruzeiro: se o preço for mais elevado, pagará o adicional; se for mais baixo, receberá o reembolso da diferença.

c) poderá cancelar ou aceitar o cancelamento; neste caso receberá o reembolso total da quantia que nos foi paga.

Note que as opções acima mencionadas, não estarão disponíveis se se tratar de pequenas alterações.

Para os consumidores residentes na UE que fizerem reservas a partir de 1 de julho de 2018, em caso de em circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, em que não podermos garantir o seu regresso de férias, a Royal Caribbean Cruises será responsável pelo alojamento necessário por um período não superior a três noites por hóspede. Tais limites podem variar em relação a hóspedes com mobilidade reduzida, grávidas e hóspedes com necessidades médicas específicas, que nos informaram das suas necessidades com, pelo menos, 48 horas antes da viagem. Da mesma forma, a partir de 1 de julho de 2018, se circunstâncias inevitáveis e extraordinárias nos impedirem de completar a viagem, e nós o notificarmos, sem demora indevida, antes do início do seu pacote, não teremos nenhuma responsabilidade com exceção do pagamento do montante de reembolso, dentro do prazo de 14 dias. Não serão considerados atrasos indevidos, o aviso de cancelamento (i) 20 dias antes do início do pacote, no caso de viagens com duração superior a seis dias, (ii) 7 dias antes do início do pacote, no caso de viagens com duração entre dois e seis dias e (iii) 48 horas antes do início da viagem, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

4.7 O que é uma alteração significativa?

Uma alteração significativa é uma alteração ao seu cruzeiro de férias já confirmado que implique um efeito significativo no mesmo. Exemplos de alterações significativas ou menores (em baixo definidas),:

Alteração significativa: Alteração de dois portos de escala por dois dias de navegação em alternativa.

Alteração menor: Alteração de um porto de escala por outro; alteração de um porto de escala por um dia de navegação; alteração do horário de qualquer porto(s) de escala, sendo que o navio fará paragens em todos os portos confirmados; alteração da ordem dos portos visitados.

Muito raramente, poderemos ser forçados por razões de "força maior" (ver clásula 4.13) a alterar ou terminar o seu cruzeiro de férias depois da sua partida mas antes da data determinada para o seu término. Nestas situações de imprevisibilidade, lamentamos mas não poderemos proceder a qualquer reembolso (a menos que obtenhamos qualquer reembolso dos nossos fornecedores), nem ao pagamento de qualquer compensação ou custo ou despesas que ocorram em resultado dessas circunstâncias.

4.8 Podem recusar a autorização para viajar?

Se, na nossa razoável opinião ou na razoável opinião do Comandante ou médico do navio, estiver ou parecer estar em condições de não poder viajar, por qualquer razão ou colocando-se em risco ou colocando em risco outros ou cujo comportamento demonstre ou aparente perigo, colocando em aflição terceiros ou danifique propriedade., assiste-nos o direito, sem aviso prévio, de recusar que viaje em qualquer um dos navios e que termine o seu cruzeiro a qualquer momento. Poderá assim desembarcar em qualquer porto ou lugar onde o navio escale sem que incorramos em qualquer responsabilidade. Terá de pagar qualquer custo, despesa ou perca em consequência de tal situação, e nós não pagaremos qualquer compensação ou reembolso. Para garantir a segurança sanitária, solicitaremos aos passageiros que chegam ao Check In e que apresentam sintomas de doença do foro gastrointestinal ou associados a qualquer outra doença ou doenças que se poderão alastrar facilmente de pessoa para pessoa, para serem consultados pela nossa equipa médica a bordo para que possam reagendar o seu cruzeiro.

Os mesmos direitos são aplicados na recusa de viajar ou usar algum dos serviços aplica-se a quem esteja ou aparente estar impróprio para viajar com um comportamento impróprio conforme mencionado acima durante a sua viagem.

Se, porventura, não informou convenientemente de qualquer doença física ou mental, de acordo com a cláusula 3.2 (incluindo a notificação de alguma alteração ou agravamento de alguma condição ou deficiência) que possa vir a necessitar dos cuidados para além dos prestados por um companheiro de viagem ou da parte da companhia que possa providenciar dentro do que consideramos razoável, estaremos autorizados a recusar que viaje connosco. No entanto, à nossa discrição, reembolsamos o valor do cruzeiro à excepção das taxas. Favor consultar a cláusula 1.3.

Em qualquer navio da Royal Caribbean International, estamos obrigados a providenciar a qualquer passageiro um excelente cruzeiro de férias. Para que tal seja assegurado, desenvolveremos um conjunto de regras mencionadas na Política de Conduta do Passageiro; que estão disponíveis a bordo. IMPORTANTE: A violação das Regras da Política de Conduta do Passageiro da Royal Caribbean International constituem causa para uma acção corretiva, incluindo a apreensão de materiais impróprios ou items e a devida retirada do passageiro do navio. Estas regras estão sujeitas a alterações, sem aviso prévio e sem responsabilidade da Royal Caribbean International. A Royal Caribbean International é livre de adoptar regras adicionais..

Por favor, informe-nos sobre quaisquer necessidades especiais que possa ter, para que possamos informá-lo, se se adequam às férias que escolheu. Tenha em atenção que qualquer informação pessoal sensível que nos forneça será tratada com a maior confidencialidade. Depois de nos fornecer todas as informações sobre as suas necessidades especiais e de avaliar várias alternativas possíveis, se considerarmos que devido às suas necessidades especiais, as férias escolhidas podem ser inadequadas, iremos informá-lo o mais rapidamente possível.

4.9 O que acontece se eu tiver uma reclamação?

Na improbabilidade de ter um motivo para reclamar enquanto estiver a viajar, deverá contactar imediatamente o Guest Relation Desk a bordo do navio ou o fornecedor do serviço(s) em questão (se não formos nós). Assim, assegura que nos é dada a oportunidade de tomar conhecimento e tentar resolver qualquer problema que lhe esteja a acontecer. Qualquer reclamação verbal deve ser feita por escrito e entregue ao fornecedor ou a nós o mais breve possível. Se o problema não puder ser resolvido para sua satisfação e desejar prosseguir com a reclamação, deverá escrever-nos aquando do seu regresso para a morada abaixo indicada. Nesse momento, deverá nos informar do seu número de reserva e todos os detalhes da sua reclamação dentro de 28 dias após o fim da viagem, a não ser que outra data de limite se aplique à sua reclamação – ver cláusula 2.1, 2.3, 2.4 e 4.11. Só aceitamos reclamações do primeiro passageiro do registo de reserva. Se a sua reclamação for em nome de outros membros do seu grupo de viagem, os seus nomes completos e números de reserva devem ser mencionados na correspondência junto com uma autorização dos mesmos a autorizá-lo para em seu nome dirigir a reclamação. Se não cumprir este simples procedimento de reclamação, não terá o direito de reclamar a compensação.

Qualquer litígio entre a Royal Caribbean Int. que não possa ser resolvido por mútuo acordo, poderá ser resolvido por um centro de arbitragem especial. Este processo é simples e não tem um custo muito elevado. Baseia-se apenas na análise de documentos e tem um montante máximo de despesas que irá ou poderá ter que pagar.

Apenas poderemos pagar-lhe uma indemnização se estiverem reunidas as seguintes condições:

• Se for solicitado a fazê-lo, a(s) pessoa(s) afetada(s) deverá abdicar e transferir todos direitos a favor da Royal Caribbean Int. contra o fornecedor ou a qualquer outra entidade ou pessoa que seja responsável pela sua reivindicação e reclamação.

• A(s) pessoa(s) afetada deve concordar em cooperar plenamente connosco e com as nossas seguradoras se nós ou nossas seguradoras desejarem a transferência de quaisquer direitos para nós.

Sempre que um diferendo não puder ser resolvido para sua satisfação, como uma alternativa à acção judicial em tribunal, a resolução mais económica e independente será o Fórum Nacional de Arbitragem (ADR-Alternative Dispute Resolution). Por favor, contacte o seu Representante International ou Agente de Viagens para obter mais informações sobre o Fórum ADR disponível no seu país.

4.10 Qual é a sua responsabilidade em relação aos passageiros?

(1) Sujeito ao indicado na cláusula 4.11, nós comprometemo-nos a assegurar que a sua viagem, que concordámos fazer, executar e providenciar como parte do nosso contrato consigo, seja providenciada com atenção e cuidados razoáveis. Quer dizer, que sujeito a estas condições de reserva, aceitamos a responsabilidade se, por exemplo, venha a ocorrer uma morte ou ferimentos pessoais ou a viagem contratada não seja providenciada como prometido ou evidencie deficiência como resultado de falha nossa, dos nossos funcionários, agentes ou fornecedores. Favor notar que é de sua responsabilidade demostrar que não foi dispensada a atenção e cuidados razoáveis na eventualidade de pretender apresentar uma reclamação contra nós. Adicionalmente, seremos apenas responsáveis pelos actos dos nossos funcionários, agentes e fornecedores, desde que estejam a actuar no âmbito da prestação de serviços que tenham connosco.

(2) Não seremos responsáveis por qualquer ferimento, doença, morte, perca (por exemplo perca de prazer), danos, despesas, custos, ou outra reclamação resultante de qualquer uma das seguintes situações:

- O acto(s) e/ou omissão(s) da pessoa(s) afectada ou qualquer membro(s) do seu grupo ou
- O acto(s) e/ou omissão(s) de terceiros sem ligação à sua viagem e o qual foi imprevisível ou não anulável ou;
- "força maior", conforme definido em 4.13

Favor notar, não poderemos aceitar qualquer responsabilidade por estrago, perca, despesas ou outro(s) de natureza similar (1) apenas com base na informação que nos foi fornecida acerca da sua reserva antes da nossa aceitação, por não podermos ter tido conhecimento que sofria ou incorreria se rompêssemos o nosso contrato consigo ou (2) o qual não resulta de qualquer rompimento de contrato ou outra falha nossa ou dos nossos funcionários ou, onde sejamos responsáveis por eles, nossos fornecedores. Adicionalmente, não poderemos aceitar a responsabilidade por qualquer perca de negócio.

Favor notar, não poderemos aceitar a responsabilidade pelos serviços que não façam parte do nosso contrato. Inclui, por exemplo, qualquer serviço adicional, que o seu hotel ou outro fornecedor concorde em lhe proporcionar e onde os serviços não estejam publicitados no nosso catálogo, e que não tenhamos aceite tratar.

Em caso de reclamação teremos em consideração a lei e regulamentos locais do país onde foram prestados os serviços contratados. Se os serviços contratados forem prestados de acordo com a lei e regulamentação locais, considera-se que foram corretamente providenciados, mesmo que nãO obedeçam às leis e regulamentação dos EUA . Isto não se aplica, quando estejam em causa razões de segurança que levam, um razoável viajante a recusar fazer a viagem em questão. z

4.11 Qual é o seu limite de responsabilidade em relação aos passageiros?

Baseamos-nos na Convenção de 1974 relativamente ao transporte de passageiros e bagagem, quando aplicada e nos limites financeiros legalmente especificados na mesma. Esta Convenção, pode ser complementada e/ou alterada por qualquer outra legislação aplicável ao longo do tempo em vigor, incluindo, mas não limitada à Regulamentação (CE) n º 392/2009, quando se aplica a determinadas partidas (juntamente com a 'Convenção de Atenas') em relação ao seu cruzeiro de férias como também ao processo de embarque e desembarque do navio. Qualquer reclamação apresentada em caso de morte ou lesões corporais ou atraso ou perda da sua bagagem, a nossa responsabilidade será estabelecida de acordo com o previsto na Convenção de Atenas. O que significa que não poderá reclamar o que não estiver expressamente e permitido pela Convenção de Atenas. Todas as reclamações ao abrigo da Convenção de Atenas terão que ser efetuadas dentro dos prazos estabelecidos pela Convenção de Atenas. A Convenção de Atenas limita o máximo valor que teremos de pagar, na qualidade de transportadora, na eventualidade de morte ou ferimentos pessoais ou perda ou estrago de bagagem e faz especial provisão para valores. Qualquer reclamação ou parte de reclamação (incluindo casos de morte ou lesões corporais) relacionada ou baseada no transporte (incluindo todo o processo de embarque e desembarque para o transporte), providenciado por via aérea, estrada ou envolvendo a estadia num hotel, a compensação máxima que iremos pagar será o limite estabelecido. Este será o máximo que iremos pagar pela reclamação ou parte da reclamação, se considerarmos a mesma passível de aplicação, com excepção daquelas expressamente não abrangidas por estes Termos e Condições, como são os casos em que somos a transportadora ou o hotel que segue o aplicado na convenção internacional ou Regulamentação aplicada ao transporte ou estadia de hotel em questão (por exemplo, Convenção de Varsóvia conforme alterada ou sem alterações, e a Convenção de Montreal para viagens internacionais por via aérea e / ou para as companhias aéreas com uma licença de exploraçãO concedida por um país da UE, ou Regulação da UE da Responsabilidade 889/2002 do Transporte Aéreo para viagens nacionais e internacionais por via aérea)..

Favor notar: Quando segundo a Convenção Internacional ou Regulamentação no seguimento de uma reclamação ou parte de reclamação, a transportadora ou hotel não são obrigados a fazer-lhe qualquer pagamento, também a companhia não é obrigada a efectuar qualquer pagamento relacionado com essa reclamação ou parte de reclamação. Ao realizar qualquer pagamento, estamos autorizados a deduzir qualquer verba que tenha recebido ou esteja por receber de uma transportadora ou cadeia hoteleira relacionada com a reclamação em questão. Cópias das convenções internacionais aplicáveis e regulamentos estão disponíveis, a quem os solicitar.

4.12 Qual é a minha responsabilidade?

Deve assegurar que está a usar uma brochura actualizada quando reserva o seu cruzeiro.

Não podemos aceitar qualquer responsabilidade, seja por que motivo, por enganos ou qualquer informação incorrecta/inadequada que resulte do uso de qualquer brochura desactualizada. É de sua responsabilidade, assegurar bem como a todos os que viajem consigo, que dispõe detodos os passaportes, vistos e outros documentos de viagem necessários e que estão válidos e em ordem.

4.13 E em circunstâncias totalmente fora do seu controlo?

Com excepção de quando for especificamente por nós referido, , não poderemos aceitar qualquer responsabilidade ou pagar qualquer compensação quando o seu cruzeiro ou qualquer outro serviço que prometemos providenciar não possa ser providenciado como prometido, em resultado de circunstâncias que estão totalmente fora do nosso controlo ("força maior"). Trata-se de situações em que nós ou o fornecedor do serviço em questão não poderíamos prever ou ter evitado, mesmo depois de ter tomado todas as medidas razoáveis. Estes acontecimentos incluem situações de guerra ou ameaça de guerra, actos de terrorismo ou ameaças destes actos, revoltas ou guerras civis, acções industriais, desastres naturais ou nucleares, fogo, condições de tempo adversas, riscos de saúde, epidemias, dificuldades mecânicas (que não possamos ter antecipado ou evitado durante as verificações mecânicas periódicas) e todas as circunstâncias similares que estão fora do nosso controlo.

4.14 Que outras condições se aplicam ao meu cruzeiro?

As companhias aéreas e outros fornecedores de serviços, têm as suas próprias condições que se aplicam ao seu cruzeiro. Algumas destas condições podem limitar ou excluir as companhias aéreas ou outros fornecedores a responsabilizarem-se por si, de acordo com as convenções internacionais. Cópia das partes relevantes destas condições, estão disponíveis a pedido.

4.15 Preço e brochura actualizada

As regras e procedimentos da Royal Caribbean estão constantemente em alteração. No momento de impressão, tudo o aqui é previsto nesta brochura estava correcto.

Favor, notar: a informação e preços que se encontram nesta brochura poderão mudar no momento em que realizar a sua reserva de cruzeiro. Embora todo o esforço tenha sido feito para assegurar a actualidade da brochura e dos preços no momento de impressão, poderão ocasionalmente aparecer erros lamentáveis. Deverá, por isso, assegurar que confirma todos os detalhes do cruzeiro escolhido por si com o seu agente de viagens no momento da reserva. Iremos notificá-lo e solicitar seu consentimento, antes de confirmar sua reserva, no caso de qualquer variação nos termos e condições de reserva publicados, incluindo alterações no valor do depósito ou no custo da viagem.

4.16 Excursões a terra e actividades

A informação contida nesta brochura está correcta de acordo com o nosso conhecimento no momento da impressão da mesma. Algumas descrições nesta brochura poderão referir-se a actividades disponíveis nos nossos portos de escala. Não temos qualquer envolvimento em nenhuma destas actividades, que não são geridas, supervisionadas, nem controladas pela companhia. Estas actividades são providenciadas por operadores locais, que são totalmente independentes e a companhia actua como uma agência com os mesmos. Estas actividades não fazem parte do seu contracto connosco, mesmo quando sugerimos um operador/centro em particular e/ou prestamos assistência nas reservas destas actividades, a menos que sejam expressamente reservados como parte de seu pacote de férias.

De acordo com o acima exposto, não poderemos aceitar quaiquer responsabilidades em relação a tais actividades bem como a responsabilidade contida na cláusula 4.10, não se aplicando as nossascondições de reserva. Não podemos garantir a actualização de toda a informação dada em relação a tais actividades ou acerca de resorts/locais que irá visitar em geral (excepto no que disser respeito a serviços que formam parte do seu contrato) ou de qualquer excursão em particular ou actividade que não faça parte do nosso contrato, visto estes serviços não estarem sob o nosso controle. Se considerar que alguma das actividades mencionadas na nossa brochura, não fazem parte do nosso contracto, é vital para a satisfação das suas férias, que nos escreva imediatamente para possamos disponibilizar a informação mais recente que dispomos. Se tomarmos conhecimento de alguma alteração do material de informação sobre resorts/locais e ou actividades exteriores, que possa vir a afectar de alguma forma a sua decisão em reservar as férias connosco, no momento da reserva esta ser-lhe-á transmitida. Favor notar que ser-lhe-á transmitida a informação relativamente a excurções em terra ou serviços especiais que estejam disponíveis para passageiros com mobilidade reduzida ou com algumadeficiência..

Para mais informações incluindo os custos dos serviços especiais prestados, por favor contacte o seu Agente de Viagens. Por favor disponibilize as dimensões, peso e tipo de bateria da cadeira de rodas /motorizada quando aplicável. Tours que envolvam voos, eventos especiais, explorações em terra e estadia em hotel, que envolvam custos por parte da companhia, ficarão sujeitos a taxas de cancelamento.

4.17 E em relação a segurança?

É prioridade máxima da Royal Caribbean International assegurar o conforto e segurança de todos os passageiros.

No sentido de manter um efectivo e significativo ambiente de segurança e cumprir com as leis internacionais e nacionais de segurança, regulamentação e princípios, a Royal Caribbean estabeleceu procedimentos restritos nos terminais que utilizamos e a bordo de todos os nossos navios. Estas acções incluem a verificação de todos os passageiros e seus pertences pessoais antes de embarcar. Apreciamos a sua cooperação.

4.18 Universal orlando® resort

Se esta opção faz parte do seu pacote de férias, inclui acesso ao transporte Universal Express℠ e privilégios de estadia no hotel local durante o período de estadia como indicado na chave/cartão do quarto.

A entrada para transporte complementar do Universal Express℠ e as regalias pela estadia nos hotéis locais, serão processadas como indicado na sua chave de quarto. Serão apenas aplicáveis aos hóspedes do quarto. É necessário comprovativo do pagamento do parque temático. Acesso ao transporte Express apenas disponível durante o horário normal de funcionamento do parque temático. Algumas atracções não estão incluídas. Não é válido para eventos especiais com bilhete de entrada à parte. Restrições poderão ser aplicadas e os benefícios estão sujeitos a alterações sem pré-aviso. O acesso a certas atracções poderá ser condicionado em certas horas. Euro 55 por pessoa por cada dia. Baseado no valor do preço passe do Unlimited Express vendido exclusivamente nos portões da frente do parque Universal Orlando®. O preço está sujeito a alterações sem pré-aviso. Não é válido para eventos especiais com bilhete de entrada à parte. Restrições adicionais poderão ser aplicadas e benefícios estão sujeitos a alterações sem pré-viso. O acesso a certas atracções poderá ser condicionado em certas horas. A entrada para 2 parques, 2-Park Unlimited Admission, para o Universal Studios FLÓRIDA® e Universal's Islands of Adventure® até uma semana, é válido para (7) dias consecutivos do calendário, inclui o primeiro dia em qualquer parque temático ou em qualquer parte da CityWalk. Estacionamento não incluído. Não inclui Descontos em comida ou merchandising. É requisitada uma fotografia para Identificação. Restrições serão aplicadas. Oferta sujeita a alterações sem pré-aviso. Entrada grátis na Universal CityWalk® para poder escolher algum entretenimento ao vivo disponível. CityWalk Party Pass válido para sete (7) noites consecutivas incluindo o primeiro dia em que o bilhete é utilizado. Este não é válido para concertos e eventos especiais com bilhetes de entrada à parte. Algumas ofertas requerem a idade mínima de 21 anos ou mais. É requisitada uma fotografia para Identificação. Não inclui a entrada no AMC Universal Cineplex 20 ou no Blue Man Group show. Sujeito a disponibilidade. Restrições poderão ser aplicadas e benefícios estão sujeitos a alterações sem pré-aviso. Todos os elementos e serviços da Universal estão identificados por TM & © 2010 Universal Studios.

POLITICA DE PRIVACIDADE

Para podermos processar a sua reserva precisamos de recolher alguns dos seus dados pessoais. Estes dados incluirão, quando aplicáveis, nomes e endereços de todos os membros, cartões de crédito/débito ou detalhes de outro tipo de pagamento e requisitos especiais, tais como as relacionadas com deficiência ou condições médicas que poderão afectar a escolha dos preparativos de férias, e qualquer restrição de dieta que possa ir contra a sua crença religiosa. Nós podemos também recolher outros detalhes pessoais tais como a sua nacionalidade, cidadania e detalhes do passaporte em conjunto com outros detalhes acima mencionados. Se precisarmos de outros detalhes pessoais, informá-lo-emos antes de os obter. Pode ler a nossa política de privacidade em www.royalcaribbean.com/privacyPolicy.

Será necessário transmitir os seus dados pessoais a companhias ou organizações que necessitem de os conhecer para que as suas férias sejam realizadas (por exemplo, a sua companhia aérea, hotel ou outros fornecedores, companhia do cartão de crédito/débito ou banco). Pode também ser-nos exigido, quer por lei quer por terceiros (tais como autoridades de Emigração) para averiguação dos seus dados por várias razões; por exemplo no interesse de protecção da segurança nacional. Tais companhias, organizações ou terceiros poderão ser fora da União Europeia, Noruega, Islândia ou Liechtenstein, se as suas férias tiverem lugar ou envolvam fornecedores fora destes países. Nós gostaríamos de guardar e usar os seus dados pessoais para futuras acções de marketing (por exemplo enviar-lhe a brochura ou detalhes de uma promoção), mas poderá optar por receber os materiais quando desejar, solicitando ao Agente de viagens ou contactando-nos diretamente, em conformidade com a nossa Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais.

Todos os dados que nos fornece em ligação com a sua reserva (incluindo aqueles que relatam qualquer deficiência ou condições médicas ou crenças religiosas) serão guardados de forma confidencial. Contudo, só utilizaremos os nomes e dados de contacto com objectivos de marketing. Se não desejar que façamos qualquer ou todas as coisas, por favor informe-nos o mais breve possível.

Assumimos que não tenha nenhuma objecção em relação ao que se encontra previsto neste documento, a menos que nos informe por escrito. Apenas trataremos os dados pessoais que nos transmitiu para as finalidades que lhe foram transmitidas.. Asseguramos providenciar as medidas de seguranças apropriadas que protegem esta informação. Tem direito a perguntar-nos (por carta ou e-mail) quais os seus dados pessoais que estão a ser guardados ou processados, com que propósito e para quem foram dispensados. Cobraremos uma taxa legal para responder a tal pedido Comprometemo-nos a responder-lhe dentro de 40 dias após a data da recepção do seu pedido. Em algumas circunstâncias, limitadas, poderemos recusar o seu pedido dentro do que nos é legalmente permitido. Se alguns dos seus dados pessoais, que estamos processando, estiverem incorrectos, contacta-nos imediatamente.

CCTV

Nós também utilizamos CCTV para monitorizar imagens em todos os navios da Royal Caribbean International com o objectivo de prevenir crimes e a segurança dos nossos passageiros;

Um conjunto de marcas de serviços/Turismo da royal Caribbean Cruises Ltd. inclui - Royal Caribbean International, Royal Caribbean, Adventure of the Seas, Allure of the Seas, Anthem of the Seas, Brilliance of the Seas, Enchantment of the Seas, Explorer of the Seas, Empress of the Seas, Freedom of the Seas, Grandeur of the Seas, Harmony of the Seas, Independence of the Seas, Jewel of the Seas, , Liberty of the Seas, Majesty of the Seas, Mariner of the Seas, Monarch of the Seas, Navigator of the Seas, Oasis of the Seas, Ovation of the Seas, Quantum of the Seas, Radiance of the Seas, Rhapsody of the Seas, Serenade of the Seas, Spectrum of the Seas, Symphony of the Seas, Vision of the Seas, Voyager of the Seas, Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, CruiseCare, Golf Ahoy!, Latté-tudes, royalcaribbean online, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass℠ e Vitality℠.

Esta brochura e os seus conteúdos substituem todas as edições anteriores. Todos os esforços estão a ser feitos para assegurar a exatidão deste catálogo no momento da impressão. Lamentavelmente alguns erros ocasionais poderão ocorrer e a informação poder ser alterada após impressão.

NAVIOS COM REGISTO NAS BAHAMAS.

Royal Caribbean Cruise Ltd. desempenha actividade comercial como Royal Caribbean International é uma empresa da Libéria com negócio sediado em 1050 Caribbean Way, Miami, FLÓRIDA 33132, USA.

Na Royal Caribbean International, orgulhamo-nos da qualidade dos nossos funcionários. Estamos comprometidos a um treino constante, como parte do qual, às vezes envolve a gravação das chamadas telefónicas.

© 2018 Royal Caribbean International Todos os Direitos Reservados.

REPRESENTANTE INTERNACIONAL PARA PORTUGAL:

Melair – Agência de Viagens e Representações Turísticas, Lda. RNAVT Nº 2252.