

CONDIÇÕES GERAIS

ESTES SÃO OS TERMOS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS AO SEU CRUZEIRO PUBLICADO EM 18 DE SETEMBRO DE 2025. LEIA-OS ATENTAMENTE, POIS ELES O VINCULAM LEGALMENTE. ESSAS CONDIÇÕES GERAIS NÃO SÃO APLICÁVEIS PARA CRUZEIROS ADQUIRIDOS NO WEBSITE DA MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA. ESSAS CONDIÇÕES NÃO SÃO APLICÁVEIS À RESERVA DE HOSPEDAGEM PARA A F1®.

Todos os Cruzeiros apresentados neste catálogo estão à venda pela MSC Cruzeiros do Brasil Ltda., a “Empresa”, comercializadora do serviço turístico prestado pela Fretadora a bordo da embarcação. Para os cruzeiros internacionais a venda é realizada pela MSC Cruises S.A. “Armadora”, sendo que a Empresa é a agência de viagens comercializadora. Em ambos os casos, o serviço turístico é prestado pela Fretadora a bordo da embarcação.

Nestas Condições, salvo se de outra forma determinado, as expressões a seguir, no singular ou no plural, deverão ter os significados a elas atribuídos:

- **“Afretadora”**: será a empresa MSC Cruzeiros do Brasil Ltda., que recebe o navio em afretamento da Fretadora e é responsável pela venda dos bilhetes de cruzeiro, sendo também agência de viagens;
- **“Agência de viagens”**: pessoa jurídica livremente escolhida e contratada pelo Hóspede, responsável pela intermediação dos Pacotes Turísticos, bem como pela correta apresentação das informações gerais, itinerários, tarifas, promoções e políticas comerciais vigentes.
- **“Cancelamento parcial da cabine”**: solicitação de cancelamento de um ou mais hóspedes de uma mesma cabine, sem que a cabine se torne vazia e permanecendo pelo menos um dos hóspedes da reserva original.
- **“Código de Conduta - Hóspedes”**: é a política de Conduta dos Hóspedes da Empresa que deverá obrigatoriamente ser seguida, destinada a garantir que todos os hóspedes a bordo dos navios da MSC Cruzeiros desfrutem da sua experiência de cruzeiro, garantindo a saúde, segurança e bem-estar. Esse documento está divulgado e poderá ser acessado no website [www.msccruzeiros.com.br](https://www.msccruzeiros.com.br/-/media/brazil/documentos/codigo-de-conduta-hospedes.pdf) clicando no link <https://www.msccruzeiros.com.br/-/media/brazil/documentos/codigo-de-conduta-hospedes.pdf>.
- **“Combined Tour”**: pacote turístico correspondente à combinação de 2 (dois) ou mais cruzeiros predeterminados pela Empresa e oferecidos para venda como um pacote único, sujeito à disponibilidade. Para todos os fins, o Combined Tour será sempre considerado como pacote turístico único e indivisível. Todos os termos e referências a um cruzeiro ou pacote turístico são igualmente aplicáveis ao Combined Tour, salvo se disposto de maneira contrária. As referências ao preço são referências ao preço total pago para o Combined Tour.
- **“Condições de embarque”**: significa os termos e condições sob os quais o Transportador fornece o embarque e estadia ao Hóspede. As condições de Embarque podem se referir às disposições da lei do país das Convenções Transportadoras e/ou internacionais que podem limitar ou excluir a responsabilidade do Transportador.

- **“Condições de Transporte”**: instruções e informações de transporte da Armadora ou da transportadora que presta serviços de transporte terrestre e aéreo, nos casos em que a Empresa providenciar a reserva de transporte aéreo ou terrestre para o Hóspede, como parte de um Pacote Turístico, para deslocar-se até o porto de embarque de seu Cruzeiro. Elas englobam as disposições legais do país da Armadora e/ou da transportadora em questão e podem estar sujeitas a uma convenção internacional, podendo, ainda, limitar ou excluir a responsabilidade da Armadora e/ou da transportadora.

- **“Condições Gerais”**: instruções e informações contidas neste documento, apresentadas antes da Reserva as quais as Partes aceitam e se obrigam a cumpri-las, cuja cópia está no site www.msccruzeiros.com.br.

- **“Confirmação de reserva”**: é a aceitação do Hóspede aos termos e condições gerais, mediante pagamento integral da reserva.

- **“Contrato”**: acordo firmado entre a Empresa e o Hóspede, após a aceitação do pedido de reserva pela Empresa, referente aos termos e condições do Cruzeiro.

- **“Cruzeiro”**: pacote turístico descrito no respectivo catálogo da Empresa ou em outra documentação produzida pela Empresa ou em nome dela ou o Cruzeiro de férias contratado pelo Hóspede.

- **“E-Ticket”**: bilhete de embarque fornecido eletronicamente pela Empresa, que deverá ser apresentado impresso no dia do embarque com os documentos pessoais válidos.

- **“Excursões terrestres”**: visitas guiadas, ou não, ou serviços turísticos que podem ser adquiridos, ou não, pelo Hóspede, antecipadamente ou a bordo, sujeito a disponibilidade de vaga, às condições especiais, climáticas e de preço.

- **“Experiência Bella”**: pacote turístico em cruzeiro disponível em todos os navios de cruzeiro da MSC, aplicável às categorias: interna, vista para o mar e externa com varanda, com todos os benefícios de um cruzeiro tradicional, sem possibilidade de o hóspede escolher o número e/ou localização da cabine. Poderá ser-lhe atribuída uma cabine com vista obstruída, vista parcialmente obstruída (para cabines com varandas) ou com vista para Promenade (nos navios que se aplicarem essa categoria), tudo na mesma categoria que a cabine foi adquirida pelo hóspede. Possibilidade de alterar a data de embarque até 30 dias antes da data de embarque mediante pagamento de uma taxa de alteração desde que a nova data de embarque seja nos 90 dias posteriores a data de embarque original. Se o preço da nova data de embarque for maior, o hóspede deverá arcar com essa diferença, caso o preço da nova saída for mais baixo do que o originalmente pago, não haverá reembolso de valores. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria ou, na impossibilidade, categoria superior.

- **“Experiência Fantástica”**: pacote turístico em cruzeiro disponível em todos os navios de cruzeiro da MSC, aplicável nas categorias interna, vista para o mar, externa com varanda e suíte nos navios da MSC, com todos os benefícios da categoria Bella, acrescentando alguns serviços como café da manhã no quarto e possibilidade de escolha da cabine.

Possibilidade de alterar a data de embarque até 30 dias antes da data de embarque sem pagamento de taxas de alteração desde que a nova data de embarque seja nos 90 dias posteriores a data de

embarque original. Se o preço da nova data de embarque for maior, o hóspede deverá arcar com essa diferença, caso o preço da nova saída for mais baixo do que o originalmente pago, não haverá reembolso de valores. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria ou, na impossibilidade, categoria superior.

- **“Experiência Aurea”**: pacote turístico em cruzeiro disponível em todos os navios de cruzeiro da MSC, aplicável às categorias externa com varanda e suíte, com todos os benefícios da experiência Fantastica, porém, com outros benefícios voltados ao bem-estar e ao relaxamento como acesso gratuito à área termal (apenas para adultos), desconto na aquisição antecipada de pacotes selecionados de Spa, em relação ao preço de bordo. Desconto de 10% em todos os tratamentos do spa adquiridos a bordo. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria ou, na impossibilidade, categoria superior.

- **“Experiência MSC Yacht Club”**: pacote turístico em cruzeiro disponível apenas para a categoria Yacht Club nos navios da Classe Fantasia, Classe Meraviglia, Classe Seaside e Classe World. A Empresa reserva-se no direito de alterar a cabine a qualquer tempo, garantindo a mesma categoria.

- **“Força maior”**: qualquer evento imprevisível e fora do controle da Empresa, incluindo atos de Deus (inundação, terremoto, tempestade, furação ou outros desastres naturais), guerra, invasão, ato de inimigos estrangeiros, hostilidades (independentemente se a guerra é declarada), guerra civil, rebelião, revolução, insurreição militar ou desfeita, atividades terroristas, motins, distúrbios civis, disputas industriais, desastres naturais e nucleares, incêndio, epidemias, riscos à saúde, nacionalização, sanção governamental, bloqueio, embargo, greve, bloqueio ou interrupção, interrupção ou falha de serviços de eletricidade ou serviço telefônico e/ou quaisquer problemas técnicos imprevisíveis com o transporte, incluindo alterações devido à remarcação ou cancelamento ou alteração de voos, aeroportos ou portos fechados ou congestionados.

- **“Fretadora”**: companhia estrangeira que dá o navio em afretamento para a Empresa, sendo responsável pelo transporte marítimo e serviços a bordo, sujeita às leis e convenções internacionais marítimas, conforme Condições Gerais de Transporte Padrão da Transportadora, disponíveis no website www.msccruzeiros.com.br.

- **“Hóspede”**: pessoa física identificada na confirmação de reserva e no bilhete de embarque (e-ticket) emitido pela Empresa, tão logo sejam inseridos os documentos obrigatórios solicitados conforme exigência do destino (RG ou Passaporte, CPF dos hóspedes, data de nascimento, cidade de nascimento, cidade e Estado onde residem, contato e telefone de emergência) e desde que a reserva esteja integralmente paga.

- **“MSC for Me”**: aplicativo da MSC para smartphones onde o hóspede poderá adicionar sua foto de segurança, preencher os dados pessoais na reserva, realizar reserva de serviços a bordo entre outras funcionalidades.

- **“MSC World Cruise”**: pacote turístico correspondente à volta ao mundo. Para todos os fins, o MSC World Cruise será sempre considerado como pacote turístico único e indivisível, sendo que terá condições próprias de cancelamento. Todos os termos e referências a um cruzeiro ou pacote turístico são igualmente aplicáveis ao World Cruise, salvo se disposto de maneira contrária. As referências ao preço são referências ao preço total pago para o World Cruise.

- **“Pacote de bebidas”**: Conjunto de diferentes tipos de bebidas agrupadas, determinadas conforme o tipo escolhido e com limite de quantidade por dia, por pessoa, para bebidas alcoólicas e ilimitadas para bebidas não alcoólicas, que permite aos passageiros acessarem uma seleção de bebidas durante a viagem por um preço fixo.

- **“Pacote turístico internacional”**: cruzeiro comercializado em caráter promocional juntamente com bilhetes aéreos, em voos parcial ou totalmente fretados pela Empresa, sendo o voo operado por companhias aéreas reconhecidas no mercado, podendo, ainda, ser integrado por outros serviços turísticos desde que descritos no momento da divulgação.

- **“Partes”**: Empresa e Hóspede

- **“Pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida”**: é o Hóspede com qualquer deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), deficiência intelectual ou psicossocial ou qualquer outra causa de deficiência ou mesmo como resultado da idade e cuja situação precisa de atenção adequada e adaptação às suas necessidades particulares para os serviços disponibilizados aos hóspedes.

- **“Pontos de Ativação do Cruise Card”**: novo registro de pagamento através de totens automatizados, em que os hóspedes poderão realizar o registro de cartões de crédito e débito (internacional), o que poderá ser feito a qualquer momento a partir do embarque até às 23h do dia seguinte.

- **“Reserva”**: pedido de celebração de contrato de viagem com a Empresa, mediante pagamento de sinal, apresentado pelo Hóspede perante a Agência de viagens, sujeito à integralização pelo prazo estabelecido nas condições gerais.

- **Tarifa Black Week**: tarifa temporária e promocional, com quantidade limitada, com valor inferior à tarifa regular vigente e condições comerciais divulgadas no site da Empresa.

- **Tarifa Cyber Week**: tarifa temporária e promocional, com quantidade limitada, com valor inferior à tarifa regular vigente e condições comerciais divulgadas no site da Empresa.

- **Tarifa Super Bingo**: tarifa alternativa e provisória, oferecida aos hóspedes em contrapartida às tarifas regulares vigentes, com condições de cancelamento, alteração de nome, data, navio, desistência e demais alterações de reserva, diferentes das tarifas regulares.

- **Tarifas promocionais**: são as temporárias com quantidade limitada, com valor inferior à tarifa regular vigente e condições comerciais divulgadas no site da Empresa.

- **Tarifa Promoção Relâmpago**: tarifa que oferece cabines com até 30% de desconto em saídas selecionadas para destinos internacionais e na América do Sul.

1. PROCEDIMENTO DE RESERVA E PAGAMENTO

1.1 Para solicitar a Reserva, o Hóspede deverá contatar agência de viagens de sua preferência que ofereça cruzeiros da Empresa para venda. **A Empresa não possui qualquer vínculo com as agências de**

viagens, sendo responsabilidade do Hóspede verificar a idoneidade da agência de viagens escolhida, inclusive no site www.cadastur.turismo.gov.br

1.2 Ao solicitar a Reserva, a agência de viagens confirmará que todas as pessoas identificadas como Hóspedes no ato da Reserva e, na correspondente solicitação de Reserva, concordaram em seguir as regras contidas nas Condições Gerais e que tem poderes para aceitar essas Condições Gerais em seu nome e em nome das demais pessoas identificadas no comprovante de Reserva.

1.2.1. A Empresa não permite reservas para menores de 18 (dezoito) anos sem a presença de um adulto ou responsável maior de idade na cabine.

1.3 A partir da solicitação da reserva o pagamento integral deverá ser imediato ou, dependendo da antecedência da saída, poderá efetuado no prazo estabelecido pelo sistema.

1.3.1 A solicitação de reserva do MSC World Cruise 2024 em diante está sujeita ao seguinte pagamento:

(i) Reservas solicitadas até 120 (cento e vinte) dias antes da partida: a solicitação de reserva está sujeita ao pagamento de entrada correspondente a 15% (quinze por cento) do valor total do cruzeiro em até 7 (sete) dias (Não reembolsáveis). O saldo restante deverá ser pago em até 30 (trinta) dias após o depósito.

(ii) Reservas solicitadas com menos de 120 (cento e vinte) dias para a partida: a solicitação de reserva está sujeita ao pagamento total do valor do cruzeiro em até 7 (sete) dias.

1.3.2. Cartas de crédito, descontos ou promoções (com exceção do desconto do MSC Voyagers club) não poderão ser utilizados na compra do MSC World Cruise.

1.3.3. Não serão consideradas válidas nem aceitas solicitações de reserva com pagamento parcial.

1.3.4. As solicitações de reservas que não tiverem a integralização do pagamento nos prazos estipulados serão automaticamente canceladas sem prévio aviso.

1.4 Com a confirmação da reserva pela Empresa - feita após a confirmação do pagamento integral - toda e qualquer pessoa identificada na Solicitação de Reserva torna-se um Hóspede.

1.5. É responsabilidade do Hóspede exigir da agência de viagens o comprovante da solicitação de Reserva e, posteriormente, o comprovante da confirmação de Reserva.

1.6. Todas as reservas estão sujeitas às presentes Condições Gerais.

1.7. Todo cruzeiro está sujeito à disponibilidade no ato da reserva. Não haverá nenhum Contrato até que seja efetuado o pagamento, à vista ou de forma parcelada, sendo que a confirmação está sujeita à aprovação de crédito.

1.8. Caso o Hóspede deixe de efetuar o pagamento no prazo previsto na cláusula 1.3. acima, a Empresa reserva-se o direito de cancelar a reserva sem aviso e cobrar encargos de cancelamento previstos na cláusula 11.

1.9. Os Cruzeiros realizados na Costa Brasileira em regime de Cabotagem (conforme IN 137/98 da Receita Federal) são operados pela empresa e será emitida nota fiscal eletrônica (NF-e) da parte marítima, excluídas as taxas e serviços adicionais, no CPF do hóspede da reserva com maior idade. **Qualquer alteração após a emissão da NF-e demandará o cancelamento, sendo que o hóspede arcará com os impostos relacionados a nova NF-e, todos os custos de processo administrativo, emissão de certidões e documentos necessários para protocolo junto às autoridades fiscais.** A NF-e estará disponível em até 35 (trinta e cinco) dias após o desembarque, no website da Prefeitura do Município de São Paulo: www.prefeitura.sp.gov.br.

1.9.1. Caso haja interesse por parte do hóspede de que a nota fiscal eletrônica (NF-e) da parte marítima seja emitida no CPF de outro hóspede da reserva ou em nome de pessoa jurídica, este deverá encaminhar e-mail até a data do embarque para o endereço eletrônico contabilidade@msccruzeiros.com.br com esta solicitação, informando para tanto, o número da(s) reserva(s) ou ID do grupo, nome completo ou razão social, número do CPF ou do CNPJ, endereço residencial ou empresarial e o endereço eletrônico do solicitante.

1.10. Os Cruzeiros Internacionais são operados pela Armadora, de modo que a venda desses bilhetes é realizada diretamente pelo Armador MSC Cruises S.A., atuando a Empresa como Agência de Viagens, não havendo emissão de documento fiscal.

1.11. O MSC Voyagers Club é o Programa de fidelidade da MSC que oferece ao hóspede inscrito, a depender do nível de associação, descontos e benefícios. O hóspede deverá informar a qualidade de associado no momento da criação da reserva para que seja possível a aplicação do benefício. O hóspede é responsável por validar e acompanhar sua pontuação a cada embarque conforme as condições gerais devendo comunicar a Empresa no momento de sua compra caso a pontuação ou categoria esteja incorreta no período de até 90 dias após seu último desembarque. As Condições Gerais do Programa de Fidelidade MSC Voyagers Club estão disponíveis para consulta e download através do link <https://www.msccruzeiros.com.br/pt-br/MSC-Voyagers-Club/Voyagers-Club.aspx>.

2. PREÇO E GARANTIA DE PREÇO

2.1. O preço do cruzeiro inclui, além da cabine escolhida, todas as refeições no buffet e nos restaurantes principais a bordo, entretenimento a bordo e o uso de cofre para guardar valores. **Não estão incluídas no preço as refeições em restaurantes temáticos ou especializados, cujo pagamento deverá ser feito a bordo.**

2.1.1. Salvo se expressamente estipulado na descrição do cruzeiro, **o preço do cruzeiro não inclui, exemplificadamente, as excursões terrestres, todas as bebidas consumidas a bordo, refeições em restaurantes temáticos ou especializados, atendimento médico, medicamentos, compras na boutique, serviços de lavanderia, serviços de revelação de fotos e fotografias tiradas pelo fotógrafo de bordo (a compra é opcional), serviços de barbeiro, cabeleireiro,**

massagem, telefonemas, telegramas, fax e qualquer outra despesa de caráter pessoal. As despesas por tais serviços extraordinários serão pagas pelo Hóspede a bordo do navio.

2.1.1.1. Está disponível nos navios o registro de pagamento através de totens automatizados, também chamados de “Pontos de Ativação do Cruise Card”. Os hóspedes poderão realizar o registro de cartões de crédito e débito (internacional), o que poderá ser feito a qualquer momento a partir do embarque até às 23h do dia seguinte.

2.1.2. Todos os serviços a bordo poderão ser pagos por uma das seguintes formas:

(i) **Cartão de crédito**: são aceitos a bordo os seguintes cartões de crédito internacionais: Visa, Mastercard, Diners, JCB, Discover e American Express. Caso a escolha seja por cartão de crédito, a conta será fechada automaticamente ao final do cruzeiro, não havendo necessidade de ir até a Recepção do Navio – Serviço ao Hóspede;

(ii) **Cartão de débito ou cartão pré-pago**: o hóspede precisa se certificar de que o cartão de débito ou cartão pré-pago estão habilitados para pagamento a bordo de embarcação estrangeira, independentemente do país em que estiver navegando. Os seguintes cartões de débito são aceitos: Maestro, Visa Débito, Visa Electron, MasterCard débito. Qualquer pagamento debitado em seu cartão de débito/pré-pago e não gasto durante o cruzeiro deverão ser reembolsados em dinheiro na Recepção do Navio – Serviço ao hóspede na final da manhã do último dia do cruzeiro e antes do desembarque.

(iii) **Em dinheiro**: qualquer valor depositado em dinheiro e não gasto durante o cruzeiro será reembolsado em dinheiro na Recepção do Navio – Serviço ao Hóspede na final da manhã do último dia do cruzeiro e antes do desembarque.

2.1.2.1. A bordo dos navios da MSC não são aceitos cheques pessoais, cartões de crédito nacionais ou cheque viagem. Para os cruzeiros no Mediterrâneo, Norte da Europa, Antilhas, Dubai, Emirados e Oman, bem como as Grand Voyages partindo da Europa, a moeda a bordo é o Euro (€). Para os cruzeiros no Caribe, América do Sul e África do Sul, bem como as Grand Voyages para Europa e Austrália, a moeda a bordo é o dólar americano (USD). A moeda a bordo do MSC Virtuosa durante seus cruzeiros no Norte da Europa, até outubro de 2023, será a libra esterlina (£).

2.1.2.2. De acordo com o Regulamento Europeu EC 1889/2005 *“Qualquer pessoa natural entrando ou saindo da Comunidade com valor em dinheiro igual ou superior a 10,000 Euros deverá declarar a quantia para as autoridades competentes do Estado-Membro através do qual estará entrando ou saindo da Comunidade em conformidade com esse regulamento”*. Cabe ao hóspede consultar o agente de viagens e/ou as autoridades relevantes (embaixadas, consulados ou qualquer outra autoridade local) para saber se existem outras restrições ao transporte de dinheiro no seu itinerário.

2.1.3. O pacote turístico internacional inclui, além do cruzeiro descrito no 2.1., bilhetes aéreos operados por companhias aéreas reconhecidas, em voos parcial ou totalmente fretados, bem como outros serviços turísticos descritos no momento da divulgação. **Não estão incluídos no preço as refeições em restaurantes temáticos ou especializados, cujo pagamento deverá ser feito a bordo.**

2.1.3.1. Salvo se expressamente estipulado na descrição do pacote turístico, **o preço do cruzeiro não inclui, exemplificadamente, as excursões terrestres, as bebidas consumidas a bordo, refeições em restaurantes temáticos ou especializados, atendimento médico, medicamentos, compras na boutique, serviços de lavanderia, serviços de revelação de fotos e fotografias tiradas pelo fotógrafo de bordo (a compra é opcional), serviços de barbeiro, cabeleireiro, massagem, telefonemas, telegramas, fax e qualquer outra despesa de caráter pessoal. As despesas por tais serviços extraordinários serão pagas pelo Hóspede a bordo do navio.** Todos os serviços a bordo poderão ser pagos com cartões de crédito internacional (Mastercard, Visa, JCB, Diners ou Amex). Caso o hóspede não possua cartão de crédito internacional, o pagamento poderá ser efetuado através de um depósito em espécie, de acordo com a moeda corrente a bordo do cruzeiro, não sendo aceitos cheques pessoais, cartões de débito pré-pagos, cartões de débito e cartões de crédito nacionais ou traveller cheque.

2.1.3.2. O pacote turístico internacional poderá conter outros serviços ou produtos em caráter promocional e claramente definidos no pedido de reserva.

2.2. O preço de cada uma das experiências inclui itens específicos.

2.2.1. O preço da experiência Bella, inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabine elegante com todo o conforto, extenso buffet com uma grande variedade de culinárias, espetáculos teatrais ao estilo Broadway; piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre (percurso Power Walking Track, quadra esportiva que pode ser de basquete, vôlei ou tênis conforme o navio); academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo, entretenimento para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club. Possibilidade de alterar a data de embarque até 30 dias antes da data de embarque mediante pagamento de uma taxa de alteração de R\$ 300,00 (trezentos reais) por cabine. A nova data de embarque deverá acontecer nos 90 dias posteriores a data de embarque original. Se o preço da nova data de embarque for maior, o hóspede deverá arcar com essa diferença, caso o preço da nova saída for mais baixo do que o originalmente pago, não haverá reembolso de valores.

2.2.2. O preço da experiência Fantastica inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabine elegante com todo o conforto, extenso buffet com uma grande variedade de culinárias, espetáculos teatrais ao estilo Broadway, piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre (percurso Power Walking Track, quadra poliesportiva que pode ser de basquete, vôlei ou tênis conforme o navio), academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo, entretenimento para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club, **serviço**

de quarto 24 horas (consumo pago à parte, serviço gratuito), café da manhã na cabine (consumo e serviço gratuitos);, possibilidade de escolha das cabines disponíveis na mesma categoria; prioridade na confirmação do turno de jantar escolhido (sujeito a confirmação no momento do embarque), respeitando os horários de funcionamento do restaurante. **Desconto de 20% de em um pacote pré-pago em restaurantes de especialidades, desconto esse aplicável** em relação ao preço de venda a bordo. Possibilidade de alterar a data de embarque até 30 dias antes da data de embarque sem pagamento de taxas de alteração desde que a nova data de embarque seja nos 90 dias posteriores a data de embarque original. Se o preço da nova data de embarque for maior, o hóspede deverá arcar com essa diferença, caso o preço da nova saída for mais baixo do que o originalmente pago, não haverá reembolso de valores.

2.2.3. O preço da experiência Aurea, inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabine elegante com todo o conforto, extenso buffet com uma grande variedade de culinárias, espetáculos teatrais ao estilo Broadway, piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre, percurso Power Walking Track, quadra poliesportiva que pode ser de basquete, vôlei ou tênis conforme o navio, academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos MSC Voyagers Club, serviço de quarto 24 horas (consumo pago à parte, serviço gratuito), café da manhã na cabine (consumo e serviço gratuitos), possibilidade de escolha das cabines disponíveis na mesma categoria, **possibilidade de jantar no horário escolhido em uma área exclusiva do restaurante, respeitando os horários de funcionamento do restaurante, Pacote de boas-vindas (Prosecco + chocolates na cabine), livre acesso à área termal durante todo o cruzeiro, o acesso ao SPA é restrito a maiores de 18 (dezoito) anos, acessórios para uso a bordo (roupão e chinelo), livre acesso ao solário exclusivo para aproveitar dias ensolarados com total tranquilidade, o acesso é restrito a maiores de 18 (dezoito) anos, Prioridade no embarque. Desconto de 20% em um pacote pré-pago em restaurantes de especialidades, desconto esse aplicável** em relação ao preço de venda a bordo.

Desconto de 40% na aquisição antecipada de pacotes selecionados de Spa, desconto esse aplicável em relação ao preço de venda a bordo.

Desconto de 10% em todos os tratamentos do spa adquiridos a bordo.

Possibilidade de alterar a data de embarque até 30 dias antes da data de embarque sem pagamento de taxas de alteração desde que a nova data de embarque seja nos 90 dias posteriores a data de embarque original. Se o preço da nova data de embarque for maior, o hospede deverá arcar com essa diferença, caso o preço da nova saída for mais baixo do que o originalmente pago, não haverá reembolso de valores.

2.2.4. O preço da categoria Yacht Club inclui: cruzeiro dos sonhos a bordo dos modernos navios MSC, cabines elegantes com todo o conforto, extenso buffet com uma grande variedade de culinárias, espetáculos teatrais ao estilo Broadway, piscina, infraestrutura para prática de esportes ao ar livre (percurso power walking, quadra poliesportiva de basquete, vôlei ou tênis, conforme o navio), academia de ginástica com equipamentos de última geração e vista panorâmica, entretenimento a bordo, entretenimento para crianças e adolescentes (Mini Club, Juniors Club e Clube para Adolescentes), tripulação poliglota e qualificada, acúmulo de pontos

MSC Voyagers Club, serviço de quarto 24 horas (consumo pago à parte, serviço gratuito), café da manhã na cabine (consumo e serviço gratuitos), possibilidade de escolha das cabines disponíveis na mesma categoria, acessórios para uso a bordo (roupão e chinelo), **possibilidade de jantar em qualquer horário no restaurante exclusivo MSC Yacht Club, respeitando os horários de funcionamento do restaurante, pacote de Bebidas Premium Extra, suítes luxuosamente decoradas com colchões ergonômicos, enxoval de fino linho, travesseiros selecionados, banheiro com mármore, TV de plasma, frigobar e videogame, serviço de mordomo disponível 24 horas por dia, acesso direto e privativo ao MSC Aurea SPA (o acesso é restrito a maiores de 18 (dezoito) anos), área exclusiva para check-in e check-out com prioridade, acesso à uma área exclusiva com piscina, hidromassagem, solário, bar, concierge 24 horas, um pacote de internet com até 4 GBs (de acordo com a duração do cruzeiro), Pulseira MSC for ME para hóspedes maiores de 12 anos (disponível no MSC Grandiosa, MSC Bellissima, MSC Meraviglia, MSC Seaside, MSC Seaview e MSC Splendida)**

Desconto de 20% em um pacote pré-pago em restaurantes de especialidades, desconto esse aplicável em relação ao preço de venda a bordo.

Desconto de 40% na aquisição antecipada de pacotes selecionados de Spa, desconto esse aplicável em relação ao preço de venda a bordo.

Desconto de 10% em todos os tratamentos do spa adquiridos a bordo.

Possibilidade de alterar a data de embarque até 30 dias antes da data de embarque sem pagamento de taxas de alteração desde que a nova data de embarque seja nos 90 dias posteriores a data de embarque original. Se o preço da nova data de embarque for maior, o hospede deverá arcar com essa diferença, caso o preço da nova saída for mais baixo do que o originalmente pago, não haverá reembolso de valores.

2.3. Cruzeiros pelo Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi, e Sir Bani Yas: a moeda corrente a bordo é o Euro (€).

2.4. Nos Cruzeiros no Caribe, na América do Sul, Ásia e no Sul da África: a moeda corrente a bordo é o Dólar Americano (US\$).

2.5. Cruzeiros de MSC Grand Voyages partindo da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas e World Cruise: a moeda corrente a bordo é o Euro (€).

2.6. Cruzeiros de MSC Grand Voyages partindo da América do Sul, do Caribe, do Sul da África: a moeda corrente a bordo é o Dólar Americano (US\$).

2.7. As taxas portuárias e operacionais são obrigatórias e deverão ser pagas pelo Hóspede juntamente com o pagamento da reserva.

2.8. A Empresa reserva-se o direito de aumentar os preços a qualquer tempo em função de variações de aumentos de encargos, impostos ou taxas cobradas por serviços, como as taxas de embarque ou desembarque em portos ou aeroportos.

2.9. Todos os pagamentos estão sujeitos à aprovação de crédito por parte da Administradora e/ou banco emissor do cartão de crédito. A ausência de aprovação da compra por parte do banco emissor

do cartão ou a verificação de contestação total ou parcial do débito (Chargeback), acarretará no cancelamento da reserva sem prévio aviso por parte da Empresa.

2.10. A taxa de serviço de hotelaria tem o propósito de manter o mais alto padrão de qualidade na prestação de serviço aos hóspedes. Durante o cruzeiro, você encontrará funcionários em todo o navio que fornecerão um excelente serviço e são apoiados por tantos outros funcionários e tripulantes que trabalham duro nos bastidores para garantir que você aproveite cada momento a bordo. A taxa de serviço de hotelaria é obrigatória e parte integrante do preço. Esta taxa é por pessoa e deverá ser pré-paga no momento da reserva. A taxa de serviço de hotelaria não se aplica a crianças menores de 2 anos de idade no momento da data de partida do cruzeiro.

2.10.1. Todos os serviços inclusos nos cruzeiros oferecidos a bordo para os hóspedes MSC estão sujeitos à taxa. A taxa de serviço de hotelaria será acrescida no momento da reserva de acordo com o número de noites em que o serviço será fornecido:

2.10.1.1. Cruzeiros na América do Sul (temporada 2024/2025 até 26/11/2024):

A. Cabines Regulares:

- (i) R\$ 88,00 (oitenta e oito reais) por noite/por adulto;
- (ii) R\$45,00 (quarenta e cinco reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos;
- (iii) Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos

B. Cabines Yacht Club:

- (i) R\$ 107,00 (cento e sete reais) por noite/por adulto;
- (ii) R\$54,00 (cinquenta e quatro reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos;
- (iii) Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos

2.10.1.1.1. Cruzeiros na América do Sul (temporada 2024/2025 a partir de 27/11/2024 e temporada 2025/2026):

A. Cabines Regulares:

- (i) R\$ 92,00 (noventa e dois reais) por noite/por adulto;
- (ii) R\$ 64,00 (sessenta e quatro reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos;
- (iii) Não há cobrança de taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

- (i) R\$ 112,00 (cento e doze reais) por noite/por adulto;

(ii) R\$ 78,00 (setenta e oito reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos;

(iii) Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

2.10.1.2. Cruzeiros pelo Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas, Mar Vermelho, Ilhas Canárias e Madeira (embarques a partir de 02 de outubro de 2023):

A. Cabines regulares:

(i) R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

(i) R\$ 91,00 (noventa e um reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

2.10.1.2.1 A partir de **21 de julho de 2025**, o governo da **Grécia** passará a cobrar uma **taxa obrigatória**, de todos os hóspedes que visitem os portos gregos, como parte do seu Programa de Turismo Sustentável. Essa taxa aplica-se a todos os hóspedes, **independentemente da idade**, que transitem por um porto grego, incluindo os **portos de escala e de desembarque**.

2.10.1.2.2 Para maior comodidade, a **Empresa efetuará o pagamento diretamente às autoridades gregas** em nome dos hóspedes. O valor correspondente será lançado na conta a bordo na noite seguinte a cada visita a um porto grego. Ressaltamos que **o valor da taxa é definido exclusivamente pelas autoridades gregas**, aplicando-se a todas as companhias de cruzeiros, sem qualquer influência ou controle da Empresa.

2.10.1.2.3 Caso o hóspede opte por **não desembarcar** em determinado porto grego, a taxa não será cobrada nem lançada em sua conta a bordo.

2.10.1.3. Cruzeiros pelo Caribe, Alasca, Canal do Panama, Estados Unidos e Canadá (embarques a partir de 02 de outubro de 2023):

A. Cabines Regulares:

(i) R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) por noite/ por hóspede acima de 2 (dois) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

(i) R\$ 107,00 (cento e sete reais) por noite/ por hóspede acima de 2 (dois) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

2.10.1.4. Cruzeiros pelo Sul da África (embarques a partir de 02 de outubro de 2023):

A. Cabines Regulares:

(i) R\$ 54,00 (cinquenta e quatro reais) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos

(iii) R\$ 27,00 (vinte e sete reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

(i) R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos

(iii) R\$ 38,00 (trinta e oito reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

2.10.1.5. Cruzeiros pela China, Japão e Coreia do Sul (embarques a partir de 12/03/2024):

A. Cabines Regulares:

(i) R\$ 96,00 (noventa e seis reais) por noite/ por hóspede.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos

B. Cabines Yacht Club:

(i) R\$ 112,00 (cento e doze reais) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos

2.10.1.6. Cruzeiros de MSC Grand Voyages América do Sul (temporada 2024/2025):

A. Cabines Regulares:

(i) para a América do Sul: R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por adulto e R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(ii) partindo da América do Sul até 26/11/2024: R\$ 88,00 (oitenta e oito reais) por noite/por adulto e R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais) por noite/por criança até 12 (doze)

anos incompletos. Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos;

(iii) partindo da América do Sul a partir de 27/11/2024: R\$ 92,00 (noventa e dois reais) por noite/por adulto e R\$ 64,00 (sessenta e quatro) reais or noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

(i) para a América do Sul: R\$ 91 (noventa e um reais) por noite/por adulto e R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(ii) partindo da América do Sul até 26/11/2024: R\$ 107,00 (cento e sete reais) por noite/por adulto e R\$ 54,00 (cinquenta e quatro reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) partindo da Amércia do Sul a partir de 27/11/2024: R\$ 112,00 (cento e doze reais) por noite/por adulyo e R\$ 78,00 (setenta e oito reais) por noite/por criança até 12 (doze) anos incompletos. Não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

2.10.1.7. Cruzeiros de MSC Grand Voyages Caribe, Alasca, Canal do Panama, Estados Unidos e Canadá (embarques a partir de 02 de outubro de 2023):

A. Cabines Regulares:

Para o Caribe:

- (i) R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.

Partindo do Caribe:

- (i) R\$ 92,00 (noventa e dois reais) por noite/ por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) R\$ 64,00 (sessenta e quatro reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos

B. Cabines Yacht Club:

Para o Caribe:

- (i) R\$ 91,00 (noventa e um reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.

Partindo do Caribe:

(i) R\$ 112,00 (cento e doze reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 78,00 (setenta e oito reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos

2.10.1.8. Cruzeiros de MSC Grand Voyages Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas, Mar Vermelho, Ilhas Canárias e Madeira:

A. Cabines Regulares:

Para e partindo de Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas, Mar Vermelho, Ilhas Canárias e Madeira:

(i) R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

Para e partindo de Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe Sul e Antilhas, Dubai, Abu Dhabi e Sir Bani Yas, Mar Vermelho, Ilhas Canárias e Madeira:

(i) R\$ 91,00 (noventa e um reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

2.10.1.9. Cruzeiros de MSC Grand Voyages Sul da África (embarques a partir de 02 de outubro de 2023):

A. Cabines Regulares:

Para o Sul da África:

(i) R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.

Partindo do Sul da África:

(i) R\$ 88,00 (oitenta e oito reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02(dois) e 12(doze) anos incompletos

B. Cabines Yacht Club:

Para o Sul da África:

- (i) R\$ 91,00 (noventa e um reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12(doze) anos incompletos.

Partindo do Sul da África:

- (i) R\$ 107,00 (cento e sete reais) por noite/por hóspede acima de 12(doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) R\$ 54,00 (cinquenta e quatro reais) por noite/por Hóspedes entre 02(dois) e 12(doze) anos incompletos

2.10.1.10. Cruzeiros de MSC Grand Voyages na China, Japão e Coréia do Sul (embarques a partir de 02 de outubro de 2023):

A. Cabines Regulares:

Para ou partido da China, Japão e Coréia do Sul:

- (i) R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

Para ou partido da China, Japão e Coréia do Sul:

- (i) R\$ 91,00 (noventa e um reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.
- (iii) R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.

2.10.1.11. Cruzeiros MSC World Cruise (embarques a partir de 1º de janeiro de 2025):

A. Cabines Regulares:

- (i) R\$ 69,00 (sessenta e nove reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.
- (ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) e 12 (doze) anos incompletos.

B. Cabines Yacht Club:

(i) R\$ 91,00 (noventa e um reais) por noite/por hóspede acima de 12 (doze) anos.

(ii) não há cobrança da taxa de serviço de hotelaria para criança até 02 (dois) anos incompletos.

(iii) R\$ 46,00 (quarenta e seis reais) por noite/por Hóspedes entre 02 (dois) a 12 (doze) anos incompletos.

2.11. Todas as despesas com serviços opcionais efetuadas nos bares, cafés e restaurantes devem ser pagas ao final do cruzeiro. Uma taxa de serviço de bar de 15% (quinze por cento) será incluída na conta.

2.12. Sobre os valores incidirão tributos conforme a legislação aplicável, sendo que o pagamento ou retenção será feito na forma da lei.

2.13. Para algumas saídas selecionadas pela Empresa e, limitadas a 5 cabines em cada cruzeiro, os hóspedes com mais de 65 (sessenta e cinco) anos de idade, terão os seguintes descontos na parte marítima:

(i) 5% (cinco por cento) para cabines internas ou externas (vista mar ou vista obstruída);

(ii) 10% (dez por cento) para cabines com varanda ou superiores

2.13.1. O desconto acima é aplicável somente quando a reserva possui ao menos 2 (dois) hóspedes acima de 65 (sessenta e cinco) anos e na mesma cabine.

2.13.2. Caso a reserva possua mais de 2 (dois) hóspedes com 65 (sessenta e cinco) anos, o desconto acima será limitado aos 2 (dois) primeiros hóspedes.

2.14. Dos Pacotes de Bebidas:

2.14.1 Os pacotes oferecidos pela Empresa são um conjunto de diferentes tipos de bebidas agrupadas, determinadas conforme o tipo escolhido e com limite de quantidade por dia, por pessoa, para consumo de bebidas alcoólicas e ilimitadas para o consumo de bebidas não alcoólicas, que permite aos hóspedes acessarem uma seleção de bebidas durante a viagem por um preço fixo.

2.14.2 O consumo de bebidas alcoólicas está sujeito a um limite diário de 15 (quinze) unidades por pessoa, sobre qualquer pacote escolhido pelo hóspede, podendo este ser utilizado em diversas áreas do Navio, a depender da escolha de pacote contratado. Caso o hóspede escolha por ultrapassar o limite diário de consumo de bebidas alcoólicas estabelecido, uma cobrança adicional será realizada por cada bebida extra consumida a bordo.

2.14.3. No MSC Yacht Club, o limite de 15 (quinze) bebidas alcoólicas diárias também será aplicado em todas as áreas do navio, inclusive dentro das áreas exclusivas. Caso o hóspede escolha ultrapassar o limite diário de consumo de bebidas alcoólicas estabelecido, uma cobrança adicional será realizada por cada bebida extra consumida a bordo. .

2.14.4 Os pacotes de bebidas são vendidos por cruzeiro e não por dia ou qualquer outra base. O preço aplica-se a cada dia do cruzeiro, exceto no dia do desembarque. Uma vez ativados a bordo, os pacotes não podem ser rescindidos ou reembolsados.

2.14.5 Os pacotes devem ser reservados **por todos os hóspedes que ocupam a mesma cabine/reserva** e que desejam jantar na mesma mesa. Isto inclui menores, para os quais o Pacote não alcoólico para crianças e adolescentes deve ser reservado. Os pacotes **não são obrigatórios** para crianças menores de **3 (três) anos**.

2.14.6 Para os hóspedes que estejam viajando juntos em reservas distintas e **desejem sentar-se juntos**, conforme as condições de sua experiência e tarifa contratada, também devem possuir o **mesmo pacote de bebidas**.

2.14.7 Os tipos de pacotes oferecidos são: Pacote Easy, , Pacote Premium Extra, Pacote não alcoólico para adultos e Pacote não alcoólico para crianças e adolescentes.

- A. **Pacote Easy:** O Pacote Easy aplica-se às bebidas do cardápio do Pacote Easy disponíveis em todos os bares, buffets, refeitório principal, bem como em ilhas particulares. As gorjetas e taxas de serviço estão incluídas no valor do pacote. O Pacote Easy pode ser utilizado para no máximo 15 bebidas alcoólicas por dia. O pacote não é aplicável em restaurantes de especialidades, Venchi 1878, Jean-Philippe Maury, MSC Virtuosa Starship Club, MSC World Europa & America Coffee Emporium ou MSC World Europa Raj Polo Tea Room
- B. **Pacote Premium Extra:** O Pacote Premium Extra também inclui desconto de 25% em garrafas de vinho e champanhe adquiridas a bordo. As taxas de serviço estão incluídas no valor do pacote. O Pacote Premium Extra pode ser utilizado para no máximo 15 bebidas alcoólicas por dia e pode ser utilizado em todos os bares e restaurantes a bordo e em ilhas particulares. Não aplicável no Venchi 1878, Jean-Philippe Maury ou no MSC Virtuosa Starship Club.
- C. **Pacote não alcoólico para adultos:** O Pacote Não Alcoólico pode ser utilizado em todos os bares e no refeitório principal de bordo e nas ilhas particulares. As taxas de serviço estão incluídas no valor do pacote. Não aplicável em restaurantes de especialidades, Venchi 1878, Jean-Philippe Maury ou MSC Virtuosa Starship Club
- D. **Pacote não alcoólico para crianças e adolescentes:** O Pacote não alcoólico para crianças e adolescentes é aplicável a menores (idade respectiva do país/área de atuação) que façam parte de uma família que adquira um Pacote Adulto. O pacote pode ser utilizado em todos os bares e no restaurante principal a bordo e nas ilhas particulares. As taxas de serviço estão incluídas no valor do pacote. Não aplicável em restaurantes de especialidades, Venchi 1878, Jean-Philippe Maury ou MSC Virtuosa Starship Club.

3. SEGURO

3.1. A Empresa **recomenda** que todos os Hóspedes façam, às suas expensas, uma apólice de seguro médico, de bagagem e de cancelamento de viagem, diretamente com seguradoras especializadas.

3.2. **O Hóspede não está obrigado a adquirir apólice de seguro médico, de bagagem e de cancelamento de viagem.**

3.3 Caso o Hóspede deseje adquirir um plano de assistência de viagens/seguro, o mesmo está ciente e de acordo que irá submeter-se unicamente às condições estipuladas pela empresa seguradora e que à Empresa não caberá qualquer responsabilidade decorrente desse vínculo securitário livremente escolhido pelo Hóspede. As condições gerais e coberturas do plano de assistência adquirido estarão disponíveis no site da seguradora, sendo de inteira responsabilidade da seguradora a prestação do seguro ou da assistência viagem.

3.3.1. Cabe ao hóspede verificar atentamente os termos e condições de cada empresa, antes de qualquer celebração de contrato, bem como verificar se as condições são aplicáveis ao cruzeiro que está adquirindo.

3.4. O Hóspede que eventualmente adquirir bilhete de seguro tem ciência de que as condições de seguro possuem cláusulas e condições específicas, disponibilizadas antes da aquisição e seguem as regras da SUSEP – Superintendência de Seguros Privados.

3.4.1. Cabe ao Hóspede adquirente do seguro viagem verificar com atenção as condições de cobertura e restrições, bem como a responsabilidade por indicar as informações, especialmente dados pessoais e documentais de cada segurado, sob pena de não haver cobertura.

4. BAGAGEM

4.1. O limite máximo de bagagem no Navio, com exceção de Cruzeiros World Cruise, é de 02 (duas) malas por pessoa, não excedendo cada uma as seguintes medidas 90 cm x 75 cm x 43 cm de tamanho e 23 (vinte e três) quilos cada. Cada hóspede poderá levar duas peças de bagagem de mão, não excedendo as seguintes medidas: 56 cm x 45 cm, 25 cm cada, sendo 10 quilos de peso por mala de mão. A quantidade máxima em cada cabine não poderá exceder 100 kg e/ou 08 malas no total para todos os hóspedes na mesma cabine. Qualquer bagagem que exceda os limites acima não será aceita pelo navio.

4.1.1. O limite máximo de bagagem no Navio para Cruzeiros World Cruise é de 46kg (quarenta e seis quilos), distribuídos em até 2 bagagens de até 23 kg (vinte e três quilos) cada, por pessoa.

4.1.2. Todas as bagagens deverão estar devidamente etiquetadas, sendo solicitado ao hóspede que não leve bagagem em excesso (mas sempre dentro do limite máximo), para que as mesmas possam ser transportadas no interior do navio e bem acomodadas em suas cabines.

4.2. A Empresa não se responsabiliza por bagagem danificada por excesso de peso.

4.3. O hóspede com trecho aéreo deverá respeitar as normas das companhias aéreas (nacionais e internacionais). **Cabe ao hóspede acessar o site da cia aérea pertencente ao bilhete comprado para confirmar toda informação necessária para sua viagem, tais como horário de voo, franquia de bagagem, assentos, medidas de higiene e procedimentos de embarque, condições e regras gerais de voo e contrato de transporte aéreo.**

4.4. As malas são embarcadas e desembarcadas por terceiros autorizados da concessionária portuária, sendo que a Empresa não se responsabiliza por danos causados durante o manuseio.

4.5. Somente as malas são consideradas como bagagens que podem ser despachadas.

4.5.1. São proibidos de serem embarcados e transportados no navio de cruzeiro, móveis e objetos de mudança, que deverão ser transportados por empresa transportadora de responsabilidade do hóspede, conforme regras internacionais de transporte e declarados conforme orientação da Receita Federal.

4.6. Conforme normas Internacionais de Segurança adotada pela MSC Cruzeiros são considerados itens proibidos: bebidas alcoólicas (cerveja, vinho, destilados, champanhe etc.) e não alcoólicas (refrigerantes, sucos etc.), plantas de uso medicinal ou terapêutico (*cannabis*, etc), armas de fogo, faca, tesoura, canivete, armas brancas (soco inglês, tacos, bastões, spray de pimenta etc), algemas, objetos afiados e/ou perfuro cortantes, aparelhos elétricos ou eletrônicos potencialmente explosivos (aparelho celular Samsung modelo Galaxy Note 7, skate elétrico “hoverboard”, etc), caixas de som, drone, ferro, aquecedores de mamadeiras e narguilés, itens explosivos (dinamites etc) e/ou inflamáveis descritos nos rótulos do produto ou assim considerados.

4.6.1. Se qualquer um desses itens for encontrado na bagagem ao passar pelo raio-x durante o processo de embarque, o hóspede será chamado para efetuar o descarte. Caso o hóspede se recuse a descartar o objeto em questão, o seu embarque será negado.

4.6.2. Em prol da saúde e da segurança, alimentos e bebidas (incluindo os parcialmente consumidos) também não podem ser levados a bordo, com exceção de produtos alimentícios secos, devidamente lacrados e/ou embalados a vácuo. Objetos considerados frágeis, pessoais e/ou valiosos (joias, eletrônicos, relógios, máquinas fotográficas, dinheiro, documentos de viagem, carrinhos de bebê, mochilas, remédios, etc.) devem ser transportados como bagagem de mão, sendo que a Empresa não se responsabiliza por dano ou perda desses objetos.

4.6.3. O hóspede que não cumprir os regulamentos de segurança descritos acima terá acesso negado ao navio.

4.7. A bagagem deverá portar a etiqueta de identificação fornecida pela Empresa através do e-ticket, mencionando o nome do hóspede, porto de origem, data do cruzeiro, navio e o número da cabine. Toda bagagem, inclusive a de mão, estará sujeita à fiscalização.

4.7.1. As etiquetas da Empresa serão enviadas juntamente com o e-ticket e as malas devem estar etiquetadas, bem como devidamente lacradas.

4.8. A Empresa não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio que possa ocorrer antes do início ou após o término do cruzeiro, sendo sugerido ao hóspede que adquira seguro com companhia especializada.

4.9. Nos cruzeiros pela América do Sul, o hóspede que for diretamente ao porto deverá dirigir-se ao Armazém de Bagagem e entregar suas malas - devidamente identificadas com as etiquetas e lacradas - a um dos funcionários da Empresa, que estará uniformizado e identificado com crachá.

4.9.1. A bagagem será entregue no navio pelos terceiros autorizados da concessionária portuária e seguirá diretamente para a cabine. Por questões de segurança, as bagagens são submetidas a equipamento de raios-x e ao scanner do navio. Se houver necessidade a segurança do navio pode solicitar a presença do hóspede para esclarecimentos sobre possíveis objetos que ofereçam risco à segurança de seus hóspedes.

4.10. O Hóspede tem conhecimento de que deverá transportar por si, em sua bagagem de mão, os objetos considerados frágeis, pessoais e de valor (joias, perfume, dinheiro, relógio, máquina fotográfica, filmadora, notebooks, carrinhos de bebê, etc.), pois a MSC Cruzeiros não se responsabiliza por danos e extravio de tais objetos.

4.11. O Hóspede tem conhecimento de que toda e qualquer reclamação sobre as bagagens deve ser realizada através do preenchimento do formulário “Declaração de Ocorrência” a bordo do navio ou dentro da área de desembarque. Assim, fica caracterizado que o dano ocorreu dentro dos domínios do terminal marítimo ou da embarcação, isentando o hóspede de qualquer responsabilidade.

4.12. O Hóspede reconhece e concorda que a Empresa armazenará, no depósito de “Achados e Perdidos”, todos os itens eventualmente esquecidos a bordo do navio ou deixados no momento do desembarque, pelo prazo máximo de **90 (noventa) dias** contados da data de sua localização. Decorrido esse prazo, a Empresa poderá proceder ao descarte definitivo dos itens, em conformidade com a legislação aplicável, incluindo normas de proteção de dados e de preservação ambiental, por meio de empresas devidamente especializadas e autorizadas.

4.13. Para solicitar a devolução de itens esquecidos a bordo ou deixados no momento do desembarque, o Hóspede deverá encaminhar pedido formal ao endereço eletrônico contato@msccruzeiros.com.br, informando obrigatoriamente o número da reserva e a data de saída do cruzeiro, bem como descrevendo de forma detalhada as características do item, incluindo modelo, cor, marca e quaisquer outras particularidades que permitam sua correta identificação.

5. DOCUMENTAÇÃO, PASSAPORTE E VISTOS

5.1. A Empresa não é responsável pela obtenção de passaportes, vistos, vacinas ou outros documentos de viagem para qualquer Hóspede, sendo certo que tal obtenção é responsabilidade pessoal de cada Hóspede. **O Hóspede deverá certificar-se diretamente com as autoridades e/ou Consulados competentes a documentação de viagem necessária para o embarque e desembarque nos portos de escala, incluindo caso de crianças e adolescentes viajando desacompanhados dos pais ou em companhia de apenas um dos pais.**

5.1.1. Ao Hóspede que não embarcar por falta de documentação, passaporte ou vistos, será aplicada a penalidade de cancelamento prevista nas cláusulas 10 e 11.

5.1.2. Nos cruzeiros na União Europeia, a Empresa não será responsável nos casos em que o embarque dos hóspedes seja recusado por falta ou descumprimento dos requisitos de imigração resultantes do novo sistema EES (Entry Exit System), gerido pela Frontex e pelo sistema de controle automático de passaportes EU-LISA ("Agência da União Europeia para Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade e Segurança e Justiça"), que entrará em vigor até 10 de novembro de 2024.

5.1.3. Visto Schengen – Cruzeiros Grand Voyage com destino à Europa

5.1.3.1. Os hóspedes de nacionalidades que necessitam de visto Schengen para entrada na Europa deverão encaminhar à MSC Cruzeiros, com antecedência mínima de 14 (quatorze) dias da data de embarque, os documentos listados abaixo, a fim de viabilizar a análise e a pré-aprovação junto aos Departamentos de Imigração europeus.

5.1.3.2 Documentos obrigatórios:

- a) Cópia do passaporte válido (com validade mínima de 3 [três] meses após a data prevista de saída do Espaço Schengen);
- b) Cópia do visto Schengen, quando já disponível;
- c) Cópia do bilhete aéreo de retorno com data de saída do território europeu;
- d) Comprovante de reserva de hospedagem na Europa, acompanhado do comprovante de pagamento.

5.1.3.3. É de inteira responsabilidade do hóspede verificar com antecedência a documentação e os vistos exigidos pelas autoridades competentes dos países visitados. Em caso de recusa de embarque por ausência de documentação válida, inclusive pelo não envio tempestivo dos documentos acima, serão aplicadas as penalidades previstas nas presentes Condições Gerais, sem direito a reembolso ou compensação por parte da Empresa.

5.1.3.4. A ausência de qualquer dos documentos mencionados ou o não envio no prazo estipulado poderá resultar na recusa do embarque por parte das autoridades de imigração, sendo certo que documentos adicionais poderão ser requeridos antes do embarque.

5.1.3.5. Cabe ao hóspede verificar as atualizações de isenções vistos para a nacionalidade conforme o passaporte a ser apresentado no embarque. Até o fechamento desse Termos e Condições, a lista de nacionais isentos do visto Shengen para visitas até o máximo de 90 (noventa) dias (turismo) são:

Albania* / Andorra / Antigua and Barbuda / Argentina / Australia / Bahamas / Barbados / Bosnia and Herzegovina* / **Brazil** / Brunei / Canada / Chile / Colombia / Costa Rica / Dominica / El Salvador / Georgia / Grenada / Guatemala / Holy See (Vatican City State) / Honduras / Hong Kong S.A.R*** / Israel / Japan / Kiribati / Macao S.A.R*** / Malaysia / Marshall Islands / Mauritius / Mexico / Micronesia / Moldova* / Monaco / Montenegro* / Nauru / New Zealand

/ Nicaragua / North Macedonia* / Palau / Panama / Paraguay / Peru / Saint Kitts and Nevis / Saint Lucia / Saint Vincent / Samoa / San Marino / Serbia* / Seychelles / Singapore / Solomon Islands / South Korea / Taiwan** / Timor-Leste / Tonga / Trinidad and Tobago / Tuvalu / Ukraine / United Arab Emirates / United Kingdom / United States of America / Uruguay / Vanuatu / Venezuela.

* O regime de isenção de visto se aplica a cidadãos da Albânia, Bósnia e Herzegovina, Macedônia, Moldávia, Montenegro e Sérvia somente se forem portadores de passaportes biométricos.

** O regime de isenção de visto se aplica a portadores de passaportes emitidos por Taiwan somente se o passaporte contiver um número de identidade.

*** O regime de isenção de visto se aplica somente a portadores de passaporte da “Região Administrativa Especial de Hong Kong”.

*** O regime de isenção de visto se aplica somente a portadores de passaporte da “Região Administrativa Especial de Macau”.

5.1.3.5.1. Até o fechamento desses Termos e Condições, as nacionalidades não previstas na cláusula anterior precisam do visto Shengen.

5.2. O Hóspede deverá portar toda a documentação original e em bom estado de conservação exigida pelas autoridades dos países a serem visitados e também para o embarque no Cruzeiro e desembarque nos portos de escala. **Caso o Hóspede não porte a documentação exigida pelas autoridades do Brasil e/ou de países com escalas programadas, as autoridades não permitirão o embarque do Hóspede no Cruzeiro. Não será aceito embarque com boletim de ocorrência em caso de extravio ou roubo de documentos.**

5.3. **Caso o Hóspede consiga embarcar mesmo sem portar os documentos de identidade exigidos pelas autoridades, tal fato não poderá ser interpretado como um direito do Hóspede, estando ele sujeito a novos controles de documentos nos portos de parada do Brasil e/ou nos países com escalas programadas, arcando o Hóspede com eventuais penalidades e multas impostas à Empresa, ao Armador ou a si próprio decorrentes da ausência dos documentos exigidos.**

5.4. A relação de documentação não é de responsabilidade da Empresa e pode ser alterada pelos governos dos países envolvidos a qualquer tempo e, portanto, recomenda-se que o Hóspede se certifique, antes do Embarque, diretamente com as autoridades dos países de seu destino, a adequada documentação.

5.5. O passaporte é o documento de identificação exigível de todos os que pretendem realizar viagem internacional, salvo nos casos previstos em tratados, acordos ou atos internacionais, sendo dever do Hóspede apresentá-lo antes do embarque e desembarque, em boas condições e com validade mínima de 6 (seis) meses ou prazo de validade exigido pelo país de destino, prevalecendo o maior prazo, a fim de que sejam evitados problemas na Fiscalização Imigratória.

5.6. A Empresa informa aos Hóspedes que, em caso de Cruzeiros internacionais, os documentos originais dos Hóspedes poderão ser solicitados a permanecer no Navio até que sejam realizados os procedimentos de conferência por parte das autoridades de imigração dos países visitados, sendo aconselhável que o Hóspede tenha consigo outro documento de identidade com foto. Se o hóspede

não concordar em deixar seu documento com a Empresa como forma de agilizar os procedimentos de fiscalização nos países visitados, deverá informar sua decisão no momento do embarque, sendo certo que, nesta hipótese, somente poderá desembarcar após a fiscalização individual pelas autoridades dos respectivos países, não cabendo nenhuma responsabilidade à Empresa pela eventual demora nos procedimentos de controle de documentos por parte das autoridades.

5.7. Não são aceitos para viagens internacionais o embarque de Hóspedes com documentos de identificação emitidos por órgão de classe, como CREA, CRM, OAB e/ou identidades funcionais como, por exemplo, a de Magistrados, Militares ou membros do Ministério Público, sendo que os documentos podem ser consultados na cláusula 5.8.

5.8. Documentação:

5.8.1. Viagens dentro do território brasileiro:

- **Hóspedes Brasileiros:** deverão embarcar com um dos seguintes documentos originais: passaporte (válido até o término da viagem), RG (Carteira de Identidade Civil emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados), CREA, CRM, OAB, Carteira de Habilitação, Carteira de Identidade Militar, **entre outros documentos de identidade civil válidos em território nacional**, desde que o mesmo esteja em bom estado de conservação. O DNI Documento de Identidade Digital e a CNH Digital podem ser apresentadas no embarque desde que apresentadas na respectiva plataforma eletrônica.

Hóspedes Estrangeiros:

- **Hóspedes estrangeiros residentes no Brasil:** deverão embarcar com um dos seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) ou com o RNE válido (Registro Nacional de Estrangeiros) ou com o CRNM (Carteira de Registro Nacional Migratório) válida.

- **Hóspedes estrangeiros não residentes no Brasil** deverão embarcar com passaporte válido (mínimo de 6 meses) e **tarjeta de entrada no Brasil carimbada pela imigração do aeroporto ou com carimbo de entrada no país no passaporte/tarjeta de entrada no Brasil carimbada pela imigração.**

5.8.2. Viagens para países integrantes do Mercosul:

Hóspedes Brasileiros: Hóspedes brasileiros, deverão embarcar com um dos seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) ou RG (Carteira de Identidade Civil emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados). Recomendamos fortemente que os documentos tenham menos de 10 (dez) anos de validade e estejam em bom estado de conservação. Recomendamos levar ambos os documentos, pois em caso de dúvida quanto à identidade do portador a autoridade fiscalizadora poderá requisitar outro documento (RG ou Passaporte) que permita sanar a dúvida. **Não será permitido o embarque de hóspedes portando CNH, CREA, CRM, OAB, Carteira de Identidade Militar entre outros documentos mesmo que tenha validade em território nacional.** O DNI Documento Nacional de Identidade Digital **NÃO É RECONHECIDO COMO VÁLIDO** pelas autoridades migratórias que aceitam

somente a versão física desse documento conforme acordo do MERCOSUL. Os hóspedes são orientados a levar apenas os documentos físicos aceitos e reconhecidos pelos países.

Hóspedes Estrangeiros:

- **Hóspedes estrangeiros residentes no Brasil**, deverão embarcar com os seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) juntamente com o RNE válido (Registro Nacional de Estrangeiro). Não será permitido o embarque somente com o RNE sem o passaporte ou com o CRNM (Carteira de Registro Nacional Migratório) válida.

- **Hóspedes estrangeiros não residentes no Brasil**, deverão embarcar com o passaporte válido (mínimo de 6 meses) e tarjeta de entrada no Brasil carimbada pela imigração do aeroporto ou com carimbo de entrada no país no passaporte.

5.8.3. Viagens Internacionais e “MSC Grand Voyages”:

- **Hóspedes brasileiros** deverão embarcar com o passaporte válido (mínimo de 6 meses).

Hóspedes Estrangeiros:

- **Hóspedes estrangeiros residentes no Brasil**, deverão embarcar com os seguintes documentos originais: passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) juntamente com o RNE válido (Registro Nacional de Estrangeiro) ou com o CRNM (Carteira de Registro Nacional Migratório) válida.

- **Hóspedes estrangeiros, não residentes no Brasil**, deverão embarcar com o passaporte válido (mínimo de 6 meses) e tarjeta de entrada no Brasil carimbada pela imigração do aeroporto ou com carimbo de entrada no país no passaporte/tarjeta de entrada no Brasil carimbada pela imigração.

Importante: Os hóspedes deverão apresentar no momento do check-in, o bilhete aéreo de retorno ao seu país de origem.

5.9. Viagens para Menores de 18 (dezoito) anos:

5.9.1. Viagens dentro do território brasileiro

– **Documentos originais:** passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses), RG ou Certidão de Nascimento original. Menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados de ambos os pais ou responsável deverão também apresentar obrigatoriamente autorização por escrito do pai ou da mãe com firma reconhecida em cartório, em duas vias, conforme modelo da Empresa disponível no website. **Por se tratar de hotel a autorização de viagem dos pais ou responsável legal se faz necessária, mesmo se o menor estiver viajando com ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau. Essa regra igualmente se aplica ao menor emancipado.**

5.9.2. Viagens para países integrantes do Mercosul:

– **Documentos originais:** passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses) ou RG. Recomendamos fortemente que os documentos tenham menos de 10 (dez) anos de validade e estejam em bom

estado de conservação. Menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados de ambos os pais ou responsável deverão também apresentar obrigatoriamente autorização por escrito do pai e da mãe com firma reconhecida em cartório, em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website www.pf.gov.br. O link para o formulário no website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa. Não será permitido o embarque de hóspedes (mesmo bebê) portando apenas Certidão de Nascimento.

- Viajando com apenas um dos genitores: devem apresentar a Autorização do genitor ausente, com firma reconhecida em cartório em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website www.pf.gov.br. O link para o website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa;

- Em caso de falecimento de um dos genitores: devem apresentar o Atestado de Óbito original juntamente com uma cópia autenticada em cartório.

Nota Importante:

- Menores de idade viajando apenas com o passaporte cujo modelo não consta a filiação, acompanhados ou não dos pais, também deverão apresentar no embarque o RG ou Certidão de Nascimento original. Isso é necessário para comprovar a filiação, pois dependendo do modelo de passaporte, não há registro da filiação do viajante.

- Não será permitido o embarque de hóspedes portando cópia de documentos, mesmo que autenticados.

- Não será aceito embarque com boletim de ocorrência em caso de extravio, furto ou roubo de documentos.

- É de responsabilidade do acompanhante do menor manter a autorização do (s) genitor (es) ou responsável ausente (s) consigo, durante todo o período da viagem, para que possa ser consultada pelas autoridades competentes.

- Não será permitido o embarque de menores que não estejam acompanhados de um dos seus pais ou de alguém com guarda legal, ou qualquer outra pessoa autorizada. Hóspedes adultos viajando com um menor são completamente responsáveis pela conduta e comportamento deste.

- Não será permitido o desembarque de menores de 18 anos nos Portos de escala desacompanhados de um maior responsável.

- Não será permitido aos menores pedir bebidas alcoólicas ou participar em jogos de apostas.

5.9.3. Viagens Internacionais (Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe, Sul da África, Abu Dhabi, Dubai e Omã, Caribe Sul e Antilhas, Ásia, América do Norte e Grand Voyages (Travessias Atlânticas):

- **Documento original:** passaporte válido (mínimo de 6 [seis] meses). Não será permitido o embarque de hóspedes (mesmo bebê) portando apenas Certidão de Nascimento.

Além dos documentos acima, menores desacompanhados durante viagens internacionais (Mercosul, Mediterrâneo, Norte da Europa, Caribe, Caribe Sul e Antilhas e Grand Voyages [Travessias Atlânticas]) deverão observar os procedimentos abaixo:

- desacompanhados de ambos os pais ou responsável e em companhia de terceiros maiores e capazes: devem apresentar a Autorização de ambos os genitores e com firma reconhecida em

cartório em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website www.pf.gov.br. O link para o website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa;

- viajando com apenas um dos genitores: devem apresentar a Autorização do genitor ausente, com firma reconhecida em cartório em duas vias, conforme formulário próprio da Polícia Federal contendo o brasão da República, disponível no website www.pf.gov.br. O link para o website da Polícia Federal estará disponível no website da Empresa;

- em caso de falecimento de um dos genitores: devem apresentar o Atestado de Óbito original juntamente com uma cópia autenticada em cartório do mesmo.

- Hóspedes menores de 18 anos (ou 21 anos de idade para hóspedes que embarcarem em um porto Estadunidense) devem viajar acompanhados de seus pais ou de um responsável legal.

- Se um dos pais do hóspede menor não estiver viajando, uma carta de autorização assinada – feita de acordo com as leis do país onde o menor reside – do genitor ausente que autoriza o menor a viajar dever ser fornecida no momento da reserva. A carta será suprida em caso de a autorização estar expressa no passaporte emitido pela autoridade do país emissor do documento.

Nota Importante:- Menores de idade viajando apenas com o passaporte cujo modelo não consta a filiação, acompanhados ou não dos pais, também deverão apresentar no embarque o RG ou Certidão de Nascimento original. Isso é necessário para comprovar a filiação, pois dependendo do modelo de passaporte, não há registro da filiação do viajante.

- Não será permitido o embarque de hóspedes portando cópia de documentos, mesmo que autenticados.

- Não será aceito embarque com boletim de ocorrência em caso de extravio, furto ou roubo de documentos.

- É de responsabilidade do acompanhante do menor manter a autorização do (s) genitor (es) ou responsável ausente (s) consigo, durante todo o período da viagem, para que possa ser consultada pelas autoridades competentes.

- Não será permitido o embarque de menores que não estejam acompanhados de um dos seus pais ou de alguém com guarda legal, ou qualquer outra pessoa autorizada. Hóspedes adultos viajando com um menor são completamente responsáveis pela conduta e comportamento deste.

- Não será permitido o desembarque de menores de 18 anos nos Portos de escala desacompanhados de um maior responsável. Quando o itinerário do cruzeiro incluir um porto localizado nos EUA, estas condições aplicam-se a hóspedes com idade inferior a 21 anos.

- Não será permitido aos menores pedir bebidas alcoólicas ou participar em jogos de apostas. Para consumo de bebidas alcoólicas e participação em jogos de apostas, quando o itinerário do cruzeiro incluir um porto localizado nos EUA, estas condições aplicam-se a hóspedes com idade inferior a 21 anos.

5.10. Na temporada de cruzeiros no Brasil, a Empresa atuará em atenção a Legislação Brasileira vigente no que diz respeito ao embarque de hóspedes menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados. Em atenção ao Estatuto da Criança e Adolescente (Lei nº 8.069 de 13 de

julho de 1990), não será permitido que hóspedes menores de 18 (dezoito) anos permaneçam sozinhos em uma cabine sem a presença de um dos pais ou responsável legal ou adulto autorizado pelos pais ou responsável.

5.10.1. Para os cruzeiros internacionais (embarque e desembarque fora do Brasil), como regra geral, não será permitido que menores fiquem hospedados sozinhos em uma cabine do navio sem a presença de pelo menos um adulto. "Menor" significa qualquer pessoa com menos de 21 anos (em viagens que incluam um porto nos EUA) ou 18 anos (em cruzeiros que não incluam um porto nos EUA). Contudo, nesses cruzeiros fora do território brasileiro, menores de 18 (dezoito) anos podem ficar sozinhos em uma cabine se atendidas as seguintes condições:

- (i) hóspedes menores acompanhados de apenas um dos pais ou guardião legal;
- (ii) os pais ou responsável legal solicitem expressamente, ao fazer a reserva, que os menores sejam alocados em uma cabine sem a presença de um adulto mediante assinatura de um termo de responsabilidade;
- (ii) o número total de menores viajando com os pais ou responsável legal seja entre 2 (dois) e (4);
- (iv) que a cabine seja ocupada por um menor com idade igual ou superior a 12 (doze) anos ou por dois menores, tendo o mais velho pelo menos 12 (doze) anos e o mais novo 8 (oito) anos de idade;
- (v) não é permitido a presença de mais de 2 (dois) menores sozinhos na cabine;

5.10.2. Nos casos dos Navios MSC Lirica, Armonia, Sinfonia, Opera, Música, Orchestra, Poesia, Magnifica, Fantasia, Splendida, Preziosa e Divina os pais ou responsável legal e os menores só poderão ser acomodados em cabines de ligação, sendo que a varanda da cabine designada aos menores deverá ser fechada à chave.

5.10.3. Para todos os outros navios, aplicam-se os seguintes requisitos adicionais:

- (i) os pais ou responsável legal e o(s) menor(es) serão acomodados em cabines de ligação com a varanda fechada à chave ou em cabines adjacentes interiores;
- (ii) os pais ou responsável legal deverão adquirir uma pulseira para ter acesso a cabine ocupada pelo(s) menor(es) à qualquer momento durante o cruzeiro;

5.10.4. Para efeitos da cláusula acima, entende-se por "cabines adjacentes" duas cabines, pelo menos uma sem varanda, que não tenham mais de 3 (três) cabines entre si e que pertençam à mesma estação de montagem e corredor. Entende-se por "cabines de ligação" as cabines que são conectadas por uma porta interna.

5.10.5. Para os itinerários que incluem um porto nos Estados Unidos, os hóspedes com idades compreendidas entre 18 (dezoito) e 20 (vinte) anos, cuja reserva inclua um hóspede com 21 (vinte e um) anos ou mais, são autorizados a permanecerem sozinhos em sua cabine sem os requisitos acima indicados.

6. CONDIÇÕES DE SAÚDE PARA VIAJAR

6.1. O Hóspede, ao efetuar a Reserva e celebrar o Contrato, garante que está em plenas condições de saúde para viajar por mar e por ar, e que sua conduta ou saúde não prejudicarão a segurança ou conforto das embarcações, das aeronaves e/ou dos outros Hóspedes.

6.2. **Para a segurança e o conforto de todos os Hóspedes enfermos, doentes, com mobilidade reduzida ou necessidades de acessibilidade, bem como para que seja verificado o cumprimento às legislações sanitárias, é importante que sejam fornecidas todas as informações pertinentes no ato da Reserva.**

6.2.1. **As informações deverão ser prestadas no formulário “Formulário de Acessibilidade e Solicitações Médicas”, a ser solicitado no ato da Reserva. O formulário será enviado ao departamento médico do navio responsável pela análise, sendo que o mesmo será avaliado e respondido em até 10 (dez) dias úteis. O preenchimento desse formulário não garante o embarque do hóspede.**

6.3 Hóspedes com alguma deficiência física ou mental que necessitem de tratamento ou atendimento especial (incluindo pessoas em cadeira de rodas) devem notificar a Empresa por escrito, antes da Reserva, sobre a natureza da deficiência, qualquer equipamento médico que pretendam levar a bordo. Todo Hóspede em cadeira de rodas deve levar sua própria cadeira de rodas, dobrável e de tamanho padrão, bem como deve estar acompanhado por um Hóspede em plenas condições de saúde e capacitado a assisti-lo. Ainda, a depender das características da deficiência física ou mental e do tratamento ou atendimento especial necessários, o Hóspede deverá estar acompanhado de outro Hóspede que esteja em plenas condições de saúde e que possa assisti-lo e/ou, conforme o caso, pelo responsável legal. Se o hóspede tiver quaisquer condições particulares, deficiência ou mobilidade reduzida que exijam cuidados pessoais ou supervisão, esses cuidados pessoais ou supervisão devem ser organizados pelo hóspede e às custas do hóspede antes do embarque. A embarcação é incapaz de fornecer serviços de descanso, cuidados pessoais individuais ou supervisão ou qualquer outra forma de atendimento para condições físicas, psiquiátricas ou outras.

6.4 Hóspedes enfermos ou Hóspedes em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida podem não conseguir desembarcar em portos onde as embarcações não atracam ao cais. A lista desses portos pode ser solicitada à Empresa. Nesta hipótese, a eventual tentativa de desembarque em locais sem instalações adequadas de acessibilidade será de responsabilidade exclusiva do Hóspede. A largura das portas das cabines é padrão e poderá estar limitada e afetar a acessibilidade de cadeiras de rodas maiores.

6.5 Qualquer hóspede com uma condição que possa afetar a aptidão para viajar, levando em consideração o itinerário da embarcação, deve informar a Empresa, no momento da Reserva e apresentar um atestado médico antes da reserva. Em qualquer caso, a Empresa reserva-se o direito de solicitar a qualquer Hóspede a apresentação de atestado médico comprovando plenas condições de saúde para viajar no Cruzeiro.

6.5.1. Sugerimos que os responsáveis por menores com menos de 1 (um) ano de idade submetam os mesmos a consulta médica para atestar as condições de saúde para realizar o cruzeiro, bem como apresentem no momento do check-in, atestado médico confirmando o bom estado para viajar.

6.6 A Empresa reserva-se o direito de recusar o embarque a qualquer Hóspede que tenha deixado de notificar adequadamente a Empresa sobre essas deficiências ou necessidade de assistência, ou de quem não se apresente em boas condições de saúde para viajar ou cujo problema de saúde possa constituir perigo para si próprio ou para outras pessoas no Cruzeiro.

6.7. Mulheres grávidas devem procurar orientação médica antes de viajar, seja qual for o estágio de sua gravidez e obter atestado médico de um médico obstetra/ginecologista, confirmando a gravidez intrauterina e sua aptidão para viajar a bordo do navio tendo em conta o itinerário específico, bem como a data prevista para o parto confirmada por ultrassom. A empresa não tem instalações médicas adequadas para partos a bordo de nenhuma das embarcações dos Cruzeiros. As mulheres grávidas que tenham até 23 (vinte e três) semanas e 6 (seis) dias de gravidez em qualquer momento durante o cruzeiro poderão viajar mediante autorização médica. **A Empresa não permite o embarque de hóspedes que estará com 24 (vinte e quatro) semanas ou mais de gestação até o final do cruzeiro.** Caso a gestante tenha mais de 24 (vinte e quatro) semanas de gestação até o final de cruzeiro ou na falta do atestado com as informações, a empresa reserva-se expressamente o direito de recusar o embarque e não terá responsabilidade em relação a essa recusa, sendo que serão aplicáveis as regras de cancelamento previstas na cláusula 10.3. A Empresa reserva-se o direito de negar o embarque se nenhuma documentação for apresentada ou se a Empresa e/ou o médico do navio acreditarem que há um risco significativo durante a viagem para o Hóspede.

6.8 Caso uma reserva seja feita por uma Hóspede que não sabia e não poderia razoavelmente saber da gravidez no ato da Reserva, a Empresa reembolsará integralmente o preço pago pela respectiva Hóspede pelo cancelamento da reserva, desde que esse cancelamento seja efetuado o mais rapidamente possível, não tendo a Empresa qualquer outra obrigação para com a Hóspede.

6.9 Caso um Hóspede tenha o embarque recusado em decorrência de problema de saúde e/ou falta de condição de saúde para viajar, a Empresa não terá nenhuma obrigação para com o Hóspede.

6.10 Se, na opinião da Empresa, do Comandante ou do Médico do Cruzeiro, um Hóspede não estiver, por qualquer razão, em boas condições de saúde para viajar, puder representar um risco para a sua saúde ou segurança ou tiver a permissão de desembarque em qualquer porto recusada, ou puder responsabilizar a Empresa pela sua manutenção, apoio ou repatriação, então, o Comandante terá o direito de recusar o embarque ou desembarcar o Hóspede em qualquer porto, ou transferir o Hóspede para outro leito ou outra cabine. O Médico a bordo terá o direito de administrar os primeiros socorros e qualquer fármaco, medicamento ou outra substância, e/ou admitir e/ou manter o Hóspede nas instalações médicas do navio ou outra instituição semelhante em qualquer porto, desde que o Médico do navio e/ou o Comandante considere essas medidas necessárias. A recusa do Hóspede em cooperar com relação a esse tratamento poderá resultar no desembarque do Hóspede em qualquer porto e a Empresa não será responsável por qualquer prejuízo, despesa ou ressarcimento do Hóspede.

6.11 A Empresa e/ou as autoridades sanitárias de qualquer porto terão o direito de aplicar um questionário sobre saúde pública em seu próprio nome. O Hóspede deverá fornecer informações precisas sobre os sintomas de qualquer doença, incluindo, sem limitações, doenças gastrointestinais. A Empresa poderá recusar o embarque de qualquer Hóspede que, a seu critério exclusivo, apresente sintomas de qualquer doença, incluindo, sem limitações, doença viral ou bacteriana, Norovírus e a gripe H1N1. A recusa de um Hóspede em preencher o questionário pode resultar em recusa de embarque.

6.12 Nos casos em que o Hóspede adoeça durante o cruzeiro ou esteja acometido por doença viral ou bacteriana a bordo do Cruzeiro, a empresa tem o direito de implementar medidas de controle de saúde pública. O Médico do navio ou o Comandante poderá exigir que este permaneça em sua cabine por razões de saúde e segurança coletiva, segundo os protocolos da OMS - Organização Mundial de Saúde e das autoridades de saúde.

6.13. Bebês menores de 2 (dois) anos são admitidos a bordo, **exceto para cruzeiros a partir de 11 (onze) noites**, para os quais é necessário que o menor tenha pelo menos 2 (dois) anos de idade completos no momento do embarque.

7. TRATAMENTO MÉDICO

7.1 A Empresa não tem qualquer responsabilidade em relação a cuidados médicos ou instalações médicas oferecidos em terra. O Hóspede poderá, conforme cláusula 3, contratar, às suas expensas, um seguro compreensivo de saúde para viagens que cubra despesas de tratamento médico e repatriação.

7.2 Embora haja Médico a bordo da embarcação, é obrigação e responsabilidade do Hóspede procurar assistência médica, se necessária, durante o Cruzeiro. Os serviços médicos prestados a bordo serão cobrados à parte.

7.3 O Médico do navio não é um especialista e o centro médico do navio não é um hospital e, portanto, não está equipado nos mesmos padrões que um hospital em terra. A embarcação possui suprimentos e equipamentos médicos de acordo com as exigências do país de sua bandeira para lidar com emergências gerais e gestão de condições médicas comuns. Nem a Empresa nem o Médico serão responsáveis perante o Hóspede em decorrência de qualquer incapacidade de tratar um problema de saúde. Em conformidade com os requisitos do Estado da bandeira, há um médico qualificado a bordo e um centro médico equipado para lidar com emergências gerais e gerenciamento das condições médicas mais comuns. O hóspede reconhece e aceita, no momento da reserva, que o centro médico não possui recursos equivalentes a um hospital em terra, nem equipe médica especializada ou serviços médicos especializados. Nem a Empresa nem a transportadora, nem o médico serão responsáveis perante o hóspede como resultado de qualquer incapacidade de tratar qualquer condição médica.

7.4 No caso de doença ou acidente, os Hóspedes poderão ser levados para terra pela Empresa e/ou pelo Comandante do navio para atendimento médico. A Empresa não se responsabiliza pela qualidade e padrão do tratamento médico em qualquer porto de escala ou no local em que o Hóspede for desembarcado. As instalações e os padrões médicos variam de porto para porto.

7.5. Recomenda-se que seja procurado aconselhamento médico antes da reserva para crianças com menos de 1 (um) ano de idade. Para evitar dúvidas, as disposições da cláusula 6 – Condições de Saúde para Viajar e o requisito de aptidão para viajar são aplicáveis a todos os hóspedes, incluindo bebês.

7.6. é responsabilidade do hóspede garantir que todos os equipamentos médicos estejam em boas condições de funcionamento e providenciar equipamentos e suprimentos suficientes para durar toda a viagem. O hóspede é responsável por quaisquer custos envolvidos na substituição ou reparo de seu equipamento pessoal. O navio não transporta quaisquer equipamentos substitutos e o acesso a cuidados e equipamentos em terra pode ser restrito e dispendioso. Os hóspedes devem ser capazes de operar todo o equipamento.

8. CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO DE TARIFAS ESPECIAIS

8.1 As tarifas Super Bingo e demais tarifas promocionais são flexíveis, por tempo determinado e oferecidas alternativamente em valores menores daquelas vigentes e amplamente divulgadas. Cabe ao hóspede escolher a tarifa vigente, a tarifa Super Bingo ou outra tarifa especial que estiver disponível e desejar em condições menores. O hóspede que optar pela tarifa Super Bingo ou tarifas promocionais está ciente de que as regras de cancelamento total ou parcial e valores reembolsáveis são diferentes das tarifas regulares.

8.2. Em caso de cancelamento total ou parcial de cabine referente a pacote contratado pela tarifa Super Bingo , serão reembolsáveis os seguintes valores:

(i) cancelamento até 31 (trinta e um) dias antes da data do embarque: multa de 50% (cinquenta por cento) do valor pago, excluída a comissão da agência de viagens e os impostos. O eventual reembolso da comissão será responsabilidade do agente de viagens.

(ii) cancelamento entre 30 (trinta) dias e 0 (zero) dia (no show) antes da data do embarque: multa de 100% (cem por cento) do valor pago, já incluído a comissão da agência de viagens e os impostos. O eventual reembolso da comissão será responsabilidade do agente de viagens.

8.3. O cancelamento de hóspede adquirente de cruzeiro sob tarifa Super Bingo ou tarifas promocionais para inclusão de outro hóspede por ele indicado, será considerado troca de nome e implicará no pagamento da taxa de alteração no valor de R\$ 135,00 (Cento e Trinta e Cinco Reais), a ser paga pelo hóspede desistente, bem como no pagamento do Imposto de Renda aplicável para os cruzeiros internacionais. A solicitação de alteração de nomes para todos os hóspedes da cabine, será considerado cancelamento total da cabine com a aplicação de multa conforme o item 8.2.

8.3.1. Em caso de troca de nome previsto na cláusula 8.3., é responsabilidade do hóspede desistente ressarcir-se diretamente com o novo hóspede por ele indicado.

8.3.2. Nos casos de troca de nome previsto na cláusula 8.3.1., a Empresa realizará a avaliação da veracidade da troca de nome, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação.

8.4. As tarifas *Black Week* e *Cyber Week*, assim como outras tarifas promocionais lançadas são temporárias e promocionais, com valores inferiores àqueles que vinham sendo comercializados para o mesmo produto e serviço, sendo limitadas a determinada quantidade, com condições comerciais diferenciadas e amplamente divulgadas.

9. ALTERAÇÕES NO CONTRATO POR SOLICITAÇÃO DO HÓSPEDE

9.1 Após o pagamento, e em até 3 (três) dias úteis antes da partida, o Hóspede poderá solicitar alterações em seu Contrato, as quais ficam sujeitas a política comercial vigente na data da alteração e ao pagamento da taxa de alteração de R\$ 135,00 (Cento e Trinta e Cinco Reais), por pessoa, por alteração, além do imposto de renda no caso dos cruzeiros internacionais. Caberá ao Hóspede o pagamento de quaisquer custos adicionais incorridos com as empresas aéreas porventura utilizadas para seu transporte até o porto de embarque.

9.2 A inclusão de um novo hóspede na cabine, sem que outro seja substituído, implica no pagamento, pelo novo hóspede, das condições comerciais vigentes.

9.3 O cancelamento de um hóspede para inclusão de um novo será considerado substituição e implicará no pagamento da taxa de alteração de R\$ 135,00 (Cento e Trinta e Cinco Reais), a ser paga pelo hóspede que está cancelando, além do imposto de renda no caso dos cruzeiros internacionais. A Empresa não reembolsará ao hóspede desistente o valor recebido, ficando a cargo desse hóspede ressarcir-se diretamente com o hóspede novo. **A solicitação de alteração de nomes para todos os hóspedes da cabine, será considerado cancelamento total da cabine com a aplicação de multa conforme cláusula 11.**

9.3.1. As tarifas promocionais como a Super Bingo, possuem condições e penalidade específicas, sendo que devem ser verificadas no momento da divulgação. As condições e penalidades para a tarifa promocional Super Bingo e outras tarifas promocionais/especiais estão dispostas na cláusula 8.

9.4 A Empresa envidará seus melhores esforços para satisfazer as solicitações do Hóspede para alterar arranjos de voos que tenham por ela sido providenciados para o acesso dos Hóspedes ao porto de embarque, mas não pode ser responsabilizada pela impossibilidade de efetuar as referidas alterações.

9.4.1. Os custos para a nova emissão do bilhete aéreo serão por conta do hóspede.

9.5. A alteração em pacote turístico internacional implicará na alteração de todos os itens que compõem o pacote.

10. CANCELAMENTO PARCIAL PELO HÓSPEDE

10.1 Em caso de cancelamento parcial da cabine sem que haja inclusão de novo hóspede será cobrada taxa de alteração de R\$ 195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais) por hóspede cancelado, além da multa por cancelamento do cruzeiro e bilhete aéreo, quando aplicável, e não haverá reembolso da comissão

do agente de viagens. Sobre o valor da taxa de alteração incidirão os tributos vigentes. Caso o cancelamento torne a cabine single, o hóspede remanescente deverá pagar o valor correspondente ao suplemento do valor da cabine individual. O mesmo ocorre caso o hóspede cancelado seja o 1º (primeiro) ou 2º (segundo) hóspede na configuração da cabine e o 3º (terceiro) hóspede herde esta posição, cabendo pagar o valor correspondente ao suplemento do valor da cabine conforme condição comercial vigente.

10.2 No caso de cancelamento parcial da cabine sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias, ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontado o valor da taxa de alteração de R\$ 195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), além dos impostos, por cabine alterada, comissão da agência de viagens e multa por cancelamento do bilhete aéreo, quando aplicável. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.3 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias com menos de 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, bem como, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 59 a 30 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

29 a 22 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

21 a 15 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

14 a 6 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

5 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque ou não embarca por qualquer motivo, incluindo falta de documentação) – multa de 100% do valor do hóspede, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2, já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

10.3.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.4 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido até 90 (noventa) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, e a taxa de alteração de R\$ 195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais) por cabine alterada, além dos impostos e a comissão da agência de viagens.

10.4.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.5 No caso de **cancelamento parcial da cabine**, sem que haja inclusão de novo hóspede, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido com menos de 90 (noventa) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 89 a 60 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 52 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 51 a 35 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 34 a 15 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$ 195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor do hóspede cancelado, assegurado o valor mínimo de R\$195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais), previsto na cláusula 10.2 já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

10.5.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.6. No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja a inclusão de novo hóspede, **do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2024 e 2025, ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de**

embarque, haverá devolução do valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, o depósito de 15% (quinze por cento) por hóspede cancelado, além dos impostos.

10.6.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.7 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja a inclusão de novo hóspede, **do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2024 e 2025**, ocorrido com menos de 60 (sessenta) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão da agência de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 59 a 10 dias antes da partida – multa de 75% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 25% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 9 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor do hóspede cancelado já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos a comissão do agente de viagens.

10.8. No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja a inclusão de novo hóspede, **do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2026**, ocorrido até 90 (noventa) dias antes da data de embarque, haverá devolução do valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, o depósito de 15% (quinze por cento) por hóspede cancelado, além dos impostos.

10.9 No caso de cancelamento parcial da cabine, sem que haja a inclusão de novo hóspede, **do Contrato de Cruzeiro MSC World Cruise 2026**, ocorrido com menos de 90 (noventa) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão da agência de viagens, de acordo com a seguinte tabela:

De 89 a 10 dias antes da partida – multa de 75% sobre o valor do hóspede cancelado e reembolso de 25% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 9 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor do hóspede cancelado já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos a comissão do agente de viagens.

10.10. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

10.11 Para Cabines onde o Hóspede for isento de pagamento devido a promoção temporária, a desistência desse Hóspede não dá direito a qualquer reembolso, ainda que o valor tenha sido rateado entre os demais Hóspedes da cabine.

10.12. Na hipótese de cancelamento parcial da cabine os demais hóspedes estarão sujeitos a mudança de cabine.

10.13. Em nenhuma hipótese será aceito o cancelamento parcial – apenas o aéreo ou apenas o cruzeiro - do pacote turístico internacional.

10.14 A Empresa não se responsabiliza pelo reembolso de qualquer valor antecipado pelo Hóspede à agência de viagem escolhida, por ocasião da Reserva.

10.15 O Hóspede que queira pleitear o reembolso da comissão do agente de viagens, deverá contatar a própria agência de viagens escolhida para apresentar tal solicitação, sendo que a devolução é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens escolhido pelo Hóspede.

11. CANCELAMENTO TOTAL PELO HÓSPEDE

11.1. O cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional deve ser feito por escrito e enviado à Empresa por carta registrada ou através do agente de viagens do Hóspede. Todos os e-tickets (bilhetes de embarque) emitidos e a nota de confirmação devem ser devolvidos juntamente com a notificação de cancelamento.

11.2 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, excluindo cabine categoria Yacht Club, haverá devolução do valor pago, descontada a taxa de alteração de R\$ 195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais) por cabine cancelada, os impostos e a comissão da agência de viagens, não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17). O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.3 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros menores de 15 (quinze) dias com menos de 60 (sessenta) dias antes da data de embarque, excluindo cabine categoria Yacht Club, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, bem como, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

De 59 a 30 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

29 a 22 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

21 a 15 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

14 a 6 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

5 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque ou não embarca por qualquer motivo, incluindo falta de documentação) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.3.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.4 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, ocorrido até 90 (noventa) dias antes da data de embarque, excluindo cabine categoria Yacht Club, haverá devolução do valor pago descontada a taxa de alteração de R\$ 195,00 (Cento e Noventa e Cinco Reais) por cabine cancelada, os impostos e a comissão da agência de viagens, não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17).

11.4.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.5. No caso de cancelamento de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, para cruzeiros maiores de 15 (quinze) dias, à exceção de Cruzeiro MSC World Cruise, com menos de 90 (noventa) dias antes da data de embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa e os impostos de acordo com a seguinte tabela:

De 89 a 60 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 75% do preço pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, e os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 52 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 60% do preço pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, e os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 51 a 35 dias antes da partida – multa de 60% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 40% do preço pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, e os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 34 a 15 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 20% do preço pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, e os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) - multa de 100% do preço pago já incluídos os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.6 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro ou pacote turístico internacional, independente da duração do cruzeiro, para cabines Yacht Club, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, bem como, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

Até 120 dias antes da partida – multa de R\$ 300,00 (trezentos reais), descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 119 a 90 dias antes da partida – multa de 25% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 75% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 89 a 60 dias antes da partida – multa de 40% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 60% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 59 a 30 dias antes da partida - multa de 60% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 40% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 29 a 15 dias antes da partida – multa de 80% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 20% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 14 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque ou não embarca por qualquer motivo, incluindo falta de documentação) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.6.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.7. No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro **MSC World Cruise 2024 e 2025, ocorrido até 60 (sessenta) dias antes da data de embarque,** haverá devolução do valor pago descontado o depósito de 15% (quinze por cento) por reserva cancelada, os impostos e não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17).

11.7.1. O depósito de 15% (quinze por cento) menos os impostos somente é reembolsável até 7 (sete) dias após o pagamento.

11.8. No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro **MSC World Cruise 2026, ocorrido até 90 (noventa) dias antes da data de embarque,** haverá devolução do valor pago descontado o depósito de 15% (quinze por cento) por reserva cancelada, os impostos e a comissão da agência de viagens, não incluindo as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, que seguem regras próprias (cláusula 17).

11.8.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.9. No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro **MSC World Cruise 2024 e 2025, ocorrido com menos de 60 (sessenta) dias antes da data do embarque,** a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

De 59 a 10 dias antes da partida – multa de 75% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 25% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 9 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.10 No caso de cancelamento do Contrato de Cruzeiro **MSC World Cruise 2026**, ocorrido com menos de 90 (noventa) dias antes da data do embarque, a Empresa devolverá o valor pago descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, a multa, os impostos e a comissão do agente de viagens, conforme tabela abaixo:

De 89 a 10 dias antes da partida – multa de 75% sobre o valor da parte marítima e reembolso de 25% do valor pago, descontado as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e, caso tenha sido paga, a comissão do agente de viagens;

De 9 a 0 dia, inclusive em caso de “no show” (Hóspede não se apresenta no prazo para embarque) – multa de 100% do valor da reserva já incluído as multas do bilhete aéreo, quando aplicável, os impostos e a comissão do agente de viagens.

11.10.1. O reembolso da comissão é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens.

11.11. É possível ao hóspede solicitar o reembolso das multas ao seguro de viagem eventualmente contratado, devendo verificar os termos da apólice contratada.

11.12. O Hóspede que queira pleitear o reembolso da comissão do agente de viagens deverá contatar a própria agência de viagens escolhida para apresentar tal solicitação, sendo que a devolução é de responsabilidade e liberalidade do agente de viagens escolhido pelo Hóspede.

11.13. Solicitações de alterações quanto ao Cruzeiro escolhido ou quanto a todos os nomes dos Hóspedes serão tratadas como cancelamento e estarão sujeitas aos encargos de cancelamento. A nova Reserva será feita de acordo com as condições comerciais vigentes.

11.14. O Reembolso do pagamento efetuado através do cartão de crédito será efetuado apenas mediante estorno junto ao banco emissor do referido cartão. O próprio banco emissor do cartão disponibilizará o crédito equivalente ao valor reembolsado na fatura de seu titular. A “Empresa” é isenta de quaisquer responsabilidades pela demora, omissão ou qualquer outra conduta praticada pelo banco emissor do cartão de crédito utilizado para a compra do cruzeiro em questão.

12. ALTERAÇÕES PELA EMPRESA

12.1 A organização do Cruzeiro, bem como do pacote turístico internacional é feita muitos meses antes pela Empresa. Esporadicamente pode ser necessário efetuar alguma alteração de ordem operacional, comercial ou de outra natureza e a Empresa reserva-se o direito de fazê-la a qualquer tempo.

12.2 São considerados motivos para alteração contratual e/ou preço, incluindo, mas não se limitando, mudanças, suspensão ou interrupção das operações de câmbio, aumento dos tributos, aumento significativo no valor do combustível, greves e exigências sindicais.

12.3 Se a **alteração da reserva for efetuada antes do início do cruzeiro**, a Empresa informará ao Hóspede a opção de:

- a) aceitar a alteração; ou
- b) aceitar um cruzeiro substituto oferecido diretamente pela Empresa, com qualidade equivalente ou superior. Se o cruzeiro substituto oferecido for de qualidade inferior, será concedido o reembolso da diferença de preço; ou
- c) Escolher e reservar outro cruzeiro disponível entre os oferecidos pela Empresa. Se esse cruzeiro for mais caro do que o originalmente escolhido, o hóspede deverá pagar a diferença de preço. Se, inversamente, o preço for inferior, o hóspede receberá um reembolso da diferença de preço; ou
- d) cancelar e receber o reembolso integral de todo valor pago.

12.4. Se uma alteração de reserva for feita **durante a execução do cruzeiro** e uma proporção significativa dos serviços de viagem não puder ser fornecida conforme acordado no contrato de viagem organizada, a Empresa proporá arranjos alternativos adequados, de qualidade equivalente ou superior, para a continuação do pacote conforme programado, sem custo adicional, ou – na falta de o fazer – o hóspede será reembolsado da diferença de preço no caso de as disposições alternativas serem de qualidade inferior às especificadas no contrato de viagem organizada.

12.5. O Hóspede deverá comunicar por escrito a Empresa, diretamente a ela ou através de seu agente de viagens, sobre a alternativa escolhida prevista na cláusula 12.3, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação de alteração.

12.6. Nenhuma indenização será devida ao Hóspede por eventuais alterações efetivadas pela Empresa, cabendo ao Hóspede única e exclusivamente as medidas contidas nas cláusulas 12.3. e 12.4 supras.

13. CANCELAMENTO PELA EMPRESA

13.1 A Empresa reserva-se o direito de, a qualquer tempo, cancelar qualquer Cruzeiro ou pacote turístico internacional mediante envio de comunicação para o Hóspede ou seu agente de viagens.

13.2 São considerados motivos para cancelamento do contrato, incluindo, mas não se limitando, mudanças, suspensão ou interrupção das operações de câmbio, suspensão ou interrupção das operações marítimas ou portuárias, aumento dos tributos, aumento significativo no custo do combustível, greves e exigências sindicais.

13.3 A empresa reserva-se o direito de cancelar qualquer cruzeiro ou pacote turístico internacional a qualquer momento, mediante notificação por escrito ao Hóspede, mas não será responsável por compensação adicional se:

(i) o cancelamento for devido a um evento de Força Maior e/ou quaisquer circunstâncias incomuns ou imprevisíveis além do controle da Empresa, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas pela Empresa, embora ela tenha exercido todo o devido cuidado; ou

(ii) o número de pessoas inscritas no cruzeiro for menor do que 50% (cinquenta por cento) da capacidade de hóspedes do navio em questão.

(iii) nos casos em que a legislação local autoriza, qualquer hóspede que, como resultado do processo de rastreio de hóspedes, esteja incluído no Registro de Criminosos Sexuais dos Estados Unidos ou em qualquer outra lista de criminosos sexuais aplicável.

13.3.1. Em ambos os casos descritos na cláusula 13.3, a Empresa oferecerá ao Hóspede a escolha de:

- a) receber o reembolso integral do valor pago; ou
- b) reservar outro Cruzeiro operado pela Empresa constante no site eletrônico oficial, de qualidade equivalente ou superior, sem custo extra, se disponível; ou
- c) reservar outro Cruzeiro operado pela Empresa constante no site eletrônico oficial, de qualidade inferior, se disponível, com reembolso da diferença de preço.

13.4. Caso a razão do cancelamento seja em razão de epidemia, pandemia ou calamidade pública que impossibilitem a realização do cruzeiro ou que não seja permitido por alguma autoridade, a empresa oferecerá ao Hóspede carta de crédito no valor pago pelo cruzeiro para utilização em outro cruzeiro realizado pela empresa constante em seu site oficial, ficando o Hóspede responsável pelo pagamento de diferença para a nova reserva. Caso a nova reserva seja em valor inferior, não haverá devolução de dinheiro.

13.5 A decisão do Hóspede em relação às hipóteses acima deve ser notificada à Empresa por escrito ou através de seu agente de viagens em até 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação de cancelamento.

13.6 Nenhuma indenização será devida ao Hóspede pelo cancelamento pela Empresa, além das formas mencionadas nesta cláusula 13 e suas sub-cláusulas.

14. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

14.1 A Empresa não é responsável por qualquer ato ou omissão que seja: (a) totalmente atribuível a culpa do Hóspede; ou (b) decorrente de ato ou omissão imprevisível ou inevitável de terceiros não relacionados à prestação de quaisquer serviços previstos no Contrato; ou (c) decorrente de uma circunstância incomum ou imprevisível que fuja ao controle da Empresa e/ou de qualquer prestador de serviços que faça parte do Cruzeiro, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que todos os devidos cuidados tenham sido tomados, incluindo (sem limitações) casos fortuitos ou de força maior.

14.2 Todo transporte (terrestre, aéreo e marítimo) está sujeito às Condições de Transporte da efetiva transportadora, que podem limitar ou excluir responsabilidades. O Contrato, além de regido por estas Condições Gerais, também é regido pelas Condições de Transporte das transportadoras utilizadas. A responsabilidade da Empresa não ultrapassará, em tempo algum, aquela da efetiva transportadora nos termos de suas Condições de Transporte ou legislação aplicável.

14.3 O transporte aéreo de hóspedes e suas bagagens é regido por diversas convenções internacionais ("Convenções Aéreas Internacionais"), incluindo a Convenção de Varsóvia de 1929 (alterada pelo Protocolo de Haia de 1955 ou Protocolo de Montreal de 1999 ou de outra forma) ou a Convenção de Montreal de 1999. Na hipótese exclusiva de a Empresa ser responsável por providenciar a reserva de transporte aéreo para o Hóspede, caso a mesma venha a ser considerada culpada, juntamente com a transportadora efetiva, pelo não cumprimento do transporte aéreo perante o Hóspede, os termos das Convenções Aéreas Internacionais (incluindo quaisquer alterações posteriores e qualquer nova convenção que possa vir a ser aplicável ao Contrato para um Cruzeiro entre a Empresa e um Hóspede) aplicam-se expressamente a estas Condições. Assim, quaisquer limitações de responsabilidade, incluindo, mas não se limitando a limitação de responsabilidade por morte, ferimento, perda de bagagem, atraso, etc., são aplicáveis à Empresa. Cópias dessas convenções internacionais podem ser solicitadas pelo Hóspede à Empresa, às companhias aéreas ou no site www.iata.org.br

14.4 Com relação à bagagem, pressupõe-se que a mesma tenha sido entregue sem danos ao Hóspede, salvo se o Hóspede comunicar a Empresa, através de formulário próprio, entregue na recepção do navio ou ao representante da empresa no saguão de desembarque.

14.5 Cabe ao hóspede verificar a responsabilidade conforme a apólice de seguro eventualmente contratada.

14.6 A Empresa não será responsável, em nenhuma circunstância, por prejuízos ou lucros cessantes, perda de receita, perda de uso, perda de contratos ou de oportunidades, nem por nenhum outro prejuízo ou dano emergente ou indireto.

14.7 A empresa não pagará qualquer indenização ao Hóspede por quaisquer demandas decorrentes de prejuízo ou dano, direta ou indiretamente, causado por circunstâncias em que o cumprimento e/ou o pronto cumprimento do Contrato é impedido por motivo de caso fortuito e força maior, tais como, mas não limitado a, guerra ou ameaça de guerra, desordem, guerra civil, greves, atividade terrorista ou ameaça de atividade terrorista, falta do fornecimento de energia, riscos à saúde ou epidemias, desastre natural ou nuclear, incêndio ou condições meteorológicas adversas, ou condições marítimas adversas, suicídio ou tentativa de suicídio de Hóspede ou a exposição deliberada de Hóspede a perigo desnecessário (exceto na tentativa de salvar uma vida humana), ou pelas consequências da participação em uma atividade incomum ou perigosa, bem como por todas as circunstâncias semelhantes que estejam fora do controle da Empresa.

15. ITINERÁRIO/DIREITO DE MUDANÇA

15.1 A Empresa reserva-se o direito de decidir, a seu critério exclusivo e/ou a critério do Comandante de qualquer embarcação (direito este que será exercido de forma razoável): desviar

do itinerário anunciado ou estabelecido de qualquer embarcação, retardar ou avançar a navegação, suprimir ou alterar portos de escala, alterar o tempo de permanência nos portos de escala, providenciar o deslocamento substancialmente equivalente por uma outra embarcação, rebocar ou ser rebocado, ajudar outras embarcações ou praticar qualquer ato semelhante que, segundo sua própria opinião e a seu critério e/ou do Comandante de qualquer embarcação, seja justificado por qualquer razão. Desde que a referida decisão seja tomada de maneira razoável, a Empresa não terá nenhuma obrigação para com o Hóspede.

15.2 O itinerário do Cruzeiro, em função das condições climáticas, por segurança, por instabilidades sociais ou políticas locais, ou outras situações fortuitas e/ou de força maior incontornáveis pela Empresa/Navio, pode ser modificado a qualquer momento, aplicando-se as disposições da cláusula 15.1 supra. Em nenhuma das situações observadas por este artigo o Hóspede terá direito ao ressarcimento de danos ou ao reembolso de despesas de qualquer outra natureza, conforme as leis internacionais que impliquem em segurança e conforto aos hóspedes, tripulantes e terceiros.

15.3 A cláusula 15.2 acima também é aplicável aos casos em que, mesmo após a Empresa visitar o Porto, este por motivos alheios ao controle e vontade desta, posteriormente possa ser considerado inadequado para o procedimento de atracar/fundear.

16. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO HÓSPEDE, ALÉM DAS JÁ MENCIONADAS NAS DEMAIS CLÁUSULAS DESTAS CONDIÇÕES

16.1 O Hóspede tem o dever de obedecer às exigências legais do Comandante da embarcação ou dos oficiais de bordo enquanto estiver a bordo e, por razões de segurança ou outras razões legais, permitir que os mesmos (com outros membros da tripulação) revistem, a qualquer tempo qualquer Hóspede, suas cabines, bagagem e pertences.

16.2 Pelo presente instrumento e ao efetuar a Reserva, o Hóspede concorda expressamente em permitir essa revista.

16.3 Os Hóspedes devem tomar todas as vacinas necessárias antes do Cruzeiro e estar de posse de todos os e-tickets, passagens aéreas em sendo o caso, passaportes válidos, vistos, cartões médicos e quaisquer outros documentos necessários para os portos de escala e desembarques programados.

16.4 Os Hóspedes devem levar em sua bagagem de mão os medicamentos de que façam tratamento, de uso controlado ou não, em quantidade suficiente e dentro da validade, não havendo possibilidade de compra de medicamentos a bordo do navio.

16.5 O comportamento do Hóspede não deve comprometer a segurança, a tranquilidade e o prazer dos outros Hóspedes no Cruzeiro. A Empresa e/ou o Comandante de qualquer embarcação reserva-se o direito de, a seu critério absoluto, recusar o embarque ou desembarcar em qualquer porto de qualquer Hóspede cuja conduta, em sua opinião razoável, possa colocar em risco ou prejudicar o conforto e o prazer de outras pessoas a bordo.

16.6 Os Hóspedes são proibidos de trazer a bordo animais, domésticos ou não, entorpecentes, armamento, munição, explosivos ou inflamáveis, objetos perfuro cortantes e perfuro contundentes

em geral ou substâncias inflamáveis, tóxicas ou perigosas que possam ser perigosos para a segurança dos hóspedes ou dos navios.

16.7 Os Hóspedes serão responsáveis por qualquer dano sofrido pela Empresa e/ou qualquer Prestador de qualquer serviço que faça parte do Pacote do Cruzeiro em decorrência do não cumprimento das obrigações por parte dos Hóspedes. Em especial, o Hóspede será responsável por todos os danos causados à embarcação ou a sua mobília e equipamentos, por danos pessoais ou prejuízos causados a outros Hóspedes e terceiros e, ainda, por todas as penalidades, multas e despesas que a Empresa ou o Prestador de serviço tenha que pagar que sejam atribuíveis ao Hóspede.

16.8 A Empresa não terá nenhuma obrigação para com nenhum Hóspede no caso de violação ou não cumprimento pelo Hóspede das disposições desta cláusula, e qualquer Hóspede deverá indenizar a Empresa por prejuízos ou danos causados à Empresa ou a seus prestadores de serviço em decorrência da referida violação ou não cumprimento.

16.9 O comportamento do Hóspede não deve comprometer a segurança, a tranquilidade e o prazer dos outros Hóspedes no Cruzeiro.

16.10 O Hóspede deverá obrigatoriamente identificar corretamente sua bagagem com as etiquetas fornecidas pela Empresa através do e-ticket devidamente preenchidas com o nome do Hóspede, porto de origem, data do cruzeiro, navio e o número da cabine. Toda bagagem, inclusive a de mão, estará sujeita a fiscalização.

16.11 As etiquetas da Empresa serão disponibilizadas aos hóspedes através do e-ticket impressos pela agência de viagens e as bagagens devem estar devidamente lacradas. A Empresa não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio que possa ocorrer antes do início ou após o término do cruzeiro.

16.12 Objetos considerados frágeis, pessoais e de valor, tais como, exemplificadamente, joias, perfume, dinheiro, máquina fotográfica, filmadora, notebooks, aparelhos celulares, tablets, iphones, ipad, carrinhos de bebê e etc devem ser transportados somente na bagagem de mão, pelo próprio hóspede, pois a Empresa não se responsabiliza por danos e extravio de tais objetos que possam ocorrer no início ou após o término do cruzeiro.

16.13 A Empresa não se responsabiliza pela perda, dano, extravio, furto ou roubo de objetos dos Hóspedes, de valor econômico e/ou estima, deixados pelos Hóspedes nas dependências do navio ou na cabine ou ainda em malas de viagem, sendo que tais objetos deverão ser deixados no cofre gratuitamente disponibilizado pela Empresa.

16.14. Os hóspedes não têm permissão para vender e/ou comprar de outros hóspedes ou operadores de viagens a bordo do navio qualquer tipo de serviço comercial – incluindo, exemplificadamente, excursões em terra – que não sejam os oferecidos oficialmente pela Empresa ou por seus contratados independentes.

16.15. Os hóspedes não devem trazer a bordo do navio quaisquer drogas ilegais ou outras substâncias controladas (uma droga ou outra substância que seja rigidamente controlada pelo governo porque pode ser abusada ou causar dependência), incluindo, mas não se limitando à maconha medicinal. Drogas ilegais ou substâncias controladas serão confiscadas e a Empresa reserva-se o direito, a seu

exclusivo critério, de denunciar violações desta proibição às autoridades competentes. Qualquer tentativa de trazer drogas ilegais ou substâncias controladas a bordo pode levar à recusa de embarque ou impedimento de embarque ou reembarque no navio.

16.16 Sem prejuízo do acima exposto, o Comandante do Navio reserva-se o direito de rejeitar ou cancelar novas reservas feitas por ou em nome de antigos Hóspedes que, durante um cruzeiro anterior:

- i. comportaram-se perigosamente para sua segurança e/ou a de outros Hóspedes e/ou tripulantes;
- ii. ativos do navio danificados e/ou ameaçados;
- iii. não resolveu dívidas pendentes com o navio;
- iv. violou o art. 16 dos presentes Termos e Condições de Reserva.
- v. Violou a Política de Conduta do Hóspede e/ou as indicações do Comandante do navio e/ou as Condições de Transporte.

16.16.1. O Hóspede será informado da rejeição ou cancelamento feito nos termos do presente artigo por escrito.

16.17. O comportamento do Hóspede não deve afetar e reduzir a segurança, a paz e a fruição do Cruzeiro por outros Hóspedes e não deve violar a Política de Conduta do Hóspede e as Condições de Transporte.

17. VOOS /BILHETES AÉREOS

17.1 O transporte aéreo possui legislação própria e está sujeito ao Código Brasileiro de Aeronáutica e regras da Agência Nacional de Aviação Civil. Ademais, cada companhia aérea possui regras específicas com relação a horários, datas, confirmações, serviços especiais, atrasos, bagagens, marcação de assentos entre outros.

17.1.1. Cabe ao hóspede acessar o site da cia aérea pertencente ao bilhete comprado, para confirmar toda informação necessária para sua viagem, tais como horário de voo, franquia de bagagem, assentos, medidas de higiene e procedimentos de embarque, condições e regras gerais de voo e contrato de transporte aéreo. A reserva de assentos e a compra de franquia de bagagem antecipada somente pode ser realizada após a emissão do bilhete, e diretamente com a companhia aérea.

17.1.2. Na eventualidade do Hóspede utilizar-se de transporte aéreo para o deslocamento até o porto de embarque do Cruzeiro, e tendo sido tal transporte aéreo providenciado pela Empresa, esta utilizar-se-á de companhias aéreas conhecidas, não se responsabilizando por quaisquer

problemas ocorridos com os voos, incluindo mas não se limitando a atrasos e cancelamentos, não podendo ainda garantir o tipo de aeronave a ser utilizado pelas referidas companhias aéreas.

17.2. O Hóspede receberá a confirmação dos horários e das rotas dos voos juntamente com seus documentos de viagem, que serão enviados após o pagamento total do Cruzeiro e emissão do bilhete aéreo.

17.2.1. Em virtude da disponibilidade e prazos informados pelas Companhias Aéreas serem dinâmicos, as tarifas podem sofrer alterações até o momento da emissão. O pagamento não garante o valor reservado, sendo que a confirmação ocorrerá após a emissão. A Empresa não se responsabilizará por eventuais alterações de valores aplicados pela Cia Aérea, mesmo estando a Reserva de cruzeiro dentro do prazo informado ao Hóspede.

17.3. Para viagens em datas diferentes daquelas publicadas no catálogo ou utilizando uma transportadora ou rota diferentes das constantes no catálogo, poderá ser aplicada uma tarifa mais alta, sendo o Hóspede notificado de tal fato anteriormente a efetivação da Reserva.

17.4. O Hóspede deverá se apresentar para embarque no balcão da companhia aérea com no mínimo 3 (três) horas de antecedência do horário previsto para voos internacionais e no mínimo 2 (duas) horas de antecedência para voos nacionais, sendo que o não comparecimento do contratante em tempo hábil para o embarque ou mesmo sua ausência no dia do embarque, configurará o chamado “no-show” e, portanto, fica o Hóspede ciente de que não fará jus a qualquer reembolso, estando sujeito ainda às multas aplicadas pela companhia aérea ou as multas divulgadas pela própria Empresa, em se tratando de pacotes turísticos que incluem bilhetes aéreos, decorrentes, ou não, de fretamentos totais ou parciais de aeronaves.

17.5. Quando se tratar de voos fretados ou “charters”, o bilhete de passagem será de igual forma, um contrato direto entre a companhia aérea e o hóspede, razão pela qual não há direito a cancelamento, endosso ou reembolso por parte da Empresa. Dessa forma fica estabelecido que nos casos de não apresentação para embarque - “no-show”, apresentação com documentação incompleta, abandono da viagem ou desistência por qualquer razão - não haverá nenhum reembolso ou compensação por parte da Empresa.

17.6. Caso o Hóspede solicite, antes da data de embarque do aéreo, o cancelamento do voo contratado (emitido) pela Empresa, ele, o Hóspede está ciente e concorda que **estará sujeito às multas estabelecidas** divulgadas pela própria Empresa.

17.7. O Hóspede está ciente e concorda que as passagens aéreas adquiridas por tarifas promocionais **podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações e/ou cancelamentos, não permitir marcação de assentos, bem como não possuir franquia de bagagem despachada**, de acordo com as normas estabelecidas pela transportadora aérea, conforme o caso, sendo necessária a leitura da “Política de Cancelamento” da companhia aérea escolhida.

17.8. Caso o Hóspede escolha voos com conexão em aeroportos diferentes, o traslado entre eles ficará a cargo do hóspede.

17.9. É aconselhável um intervalo de pelo menos 9 (nove) horas entre o embarque/desembarque do aéreo e do navio, sendo portanto de responsabilidade do Hóspede verificar se o voo escolhido permitirá conexão com o navio ou vice-versa.

17.9.1 Nos pacotes ofertados pela Empresa, que incluem transporte aéreo, caso os hóspedes necessitem de outro bilhete aéreo doméstico, é aconselhável um intervalo de 24 horas entre o desembarque do voo doméstico e embarque do voo incluso no pacote ou vice-versa.

17.10. Os voos selecionados pelo Hóspede podem ser operados tanto por aviões da companhia aérea escolhida, quanto por aviões pertencentes a companhias aéreas parceiras daquela, cabendo essa decisão exclusivamente à companhia aérea escolhida pelo Hóspede, sem qualquer responsabilidade da Empresa.

17.11. Os bilhetes aéreos adquiridos pelos Hóspedes são de caráter pessoal, e não poderão ser transferidos ou endossados, em hipótese alguma, para terceiros.

17.12. É de responsabilidade exclusiva dos Hóspedes a reconfirmação dos voos, com 48 horas de antecedência, junto às Companhias Aéreas.

17.13. Nos casos de pacotes turísticos internacionais, com bilhete aéreo incluído operado pela empresa GOL (VRG Linhas Aéreas S.A.) fica o hóspede ciente de que deverá consultar as condições específicas da companhia aérea, disponíveis na página da empresa www.voegol.com.br, através do link <https://www.voegol.com.br/informacoes-legais/contrato-de-transporte-aereo-de-passageiros>.

17.14. Os hóspedes devem cumprir todas as ordens e determinações do comandante da aeronave.

17.15. Nos termos do item “c” do capítulo 121.575 da Subparte T- Operações de voo, do Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica – RBHA nº 121, nenhum passageiro poderá ingerir bebida alcoólica a bordo da aeronave, salvo se a bebida for oferecida pelo serviço de bordo da companhia aérea. Conforme determinação das empresas aéreas, serão impedidos de embarcar na aeronave, passageiros que se apresentem embriagados.

17.16. Nos pacotes turísticos cujo bilhete seja da empresa GOL não são objeto de programa de milhagem, sendo que as milhas correspondentes aos trechos voados não serão computados no programa “Smiles”.

17.17. Os limites de bagagem – quantidade, peso e medidas - das empresas de transporte aéreo são diferentes dos limites previstos pela Empresa, cabendo ao hóspede verificar os limites e eventuais tarifas por excesso diretamente com a empresa aérea operadora do voo.

17.17.1. Cabe ao hóspede verificar, diretamente com a empresa aérea operadora do voo, itens restritos ou proibidos de serem transportados, uma vez que as empresas seguem regras rígidas de segurança.

17.18. Os voos podem ser atrasados ou cancelados por motivo de caso fortuito ou força maior, não cabendo qualquer indenização em tais casos.

18. EXCURSÕES TERRESTRES

18.1 Os Hóspedes têm a opção de adquirir da Empresa ou da Armadora, antes do embarque ou já embarcados, excursões terrestres comercializadas/operacionalizadas por terceiros ou pela própria Empresa ou comercializadas/operacionalizadas a bordo pela Armadora. Os Hóspedes que adquirirem as excursões terrestres terão prioridade no desembarque nos portos de escala, já que tais excursões são programadas levando-se em consideração o tempo de permanência do Navio em todos os portos de escalas.

18.2. Os hóspedes poderão reservar, modificar ou cancelar excursões terrestres em até 7 dias antes do início do cruzeiro, conforme disponibilidade. A(s) excursão(ões) adquirida(s) a bordo durante o cruzeiro seguirá(ão) a(s) condição(ões) de cancelamento informadas a bordo antes da compra.

18.2.1. Para excursões canceladas quando o hóspede já estiver a bordo do navio, somente será realizado o reembolso em caso de doença, mediante apresentação de atestado médico emitido pelo médico de bordo. O atestado será válido somente para o hóspede impossibilitado e o pedido de reembolso deverá ser feito a bordo. Não serão aceitos pedidos de reembolso após o desembarque.

18.3 Em caso de cancelamento da excursão por parte da Empresa, após o embarque, o Hóspede receberá o reembolso a bordo do navio diretamente na conta de bordo "cruise card".

18.3.1. A Empresa não será responsável por possíveis variações do programa devido a feriados locais ou qualquer outro evento de força maior (greves, manifestações, etc.), que possam impedir a realização do tour de maneira completa ou parcial. O tempo de duração e roteiro serão reconfirmados a bordo. Cada excursão terrestre requer um número mínimo de participantes e pode ter um limite máximo de participantes. Se o número mínimo de hóspedes necessários não for alcançado, a excursão poderá ser cancelada.

18.3.2 Em caso de substituição de um ou mais Hóspedes da cabine, cuja excursão foi adquirida através da Agência de Viagens/Representante de Viagens, a excursão não será automaticamente incluída para o novo Hóspede. Este poderá ou não adquirir excursões, conforme disponibilidade na data da inclusão.

18.4. O idioma falado pelos guias em cada excursão somente será confirmado a bordo durante o cruzeiro e depende da disponibilidade de guias em cada porto de escala e do número de participantes por idioma em cada excursão. A Empresa não garante o idioma dos hóspedes nas excursões, incluindo e especialmente o idioma Português fora dos portos Brasileiros.

18.5. O operador de excursões terrestres pode exigir aos participantes assinar um termo de responsabilidade antes de participar de cada atividade. Tais liberações são particularmente comuns no caso de excursões que envolvam atividades físicas como caminhadas ou snorkeling.

18.5.1. Cada hóspede deve revisar cuidadosamente o descritivo de cada excursão para avaliar seus próprios limites físicos.

18.6. Se os hóspedes perderem total ou parcialmente a (s) excursão (ões) por não atendimento aos horários e locais previstos no programa, a Empresa não poderá reembolsá-los por esses serviços não utilizados, embora toda assistência seja oferecida.

18.6.1 Ao participar de uma excursão, os hóspedes aceitam e se comprometem a seguir as instruções e regulamentos que serão orientados pelo guia. No caso da saúde e a segurança dos nossos hóspedes estarem em risco, a Empresa e os tripulantes do navio estão autorizados a tomar medidas preventivas. Observe que qualquer hóspede que, durante a excursão, decidir voluntariamente deixar a excursão terrestre promovida pela Empresa, terá o embarque negado. Alterações no roteiro e na duração da excursão poderão ocorrer a fim de evitar a aglomeração de pessoas e preservar a saúde e segurança dos hóspedes da Empresa.

18.7 O hóspede deverá consultar no site www.msccruzeiros.com.br as informações gerais para excursões.

19. PROCEDIMENTOS PARA EMBARQUE

19.1 O embarque será realizado mediante apresentação do bilhete de embarque (e-ticket do Cruzeiro) impresso, contendo o código de barras e de modo legível, juntamente com os documentos de identificação civil aplicável conforme a viagem nas vias originais e em bom estado, conforme cláusula 5.

19.2 O Hóspede deverá comparecer ao balcão de pré-check-in com mínimo de 4 (quatro) horas de antecedência da saída do Cruzeiro, onde serão realizados os procedimentos para embarque, que serão encerrados, 2 (duas) horas antes do horário previsto de saída do navio.

19.3. Na entrada do navio, todos os Hóspedes serão submetidos a identificação, sendo que, por motivo de segurança, todos serão fotografados. Em seguida, os Hóspedes deverão dirigir-se às suas cabines onde encontrarão o cartão de cruzeiro ("cruise card"), que servirá como chave de acesso à cabine bem como permitirá o pagamento de despesas e compras de produtos e serviços a bordo. Para os Hóspedes do MSC Yacht Club, o cruise card também deverá ser utilizado para acessar a área privativa do MSC Yacht Club.

19.3.1 Nos navios MSC Meraviglia, MSC Bellissima, MSC Grandiosa, MSC Virtuosa, MSC Seaside e MSC Seaview o cruise card poderá ser substituído por uma pulseira associada ao aplicativo "MSC for Me". Ela terá funções semelhantes às do cruise card, inclusive para pagamentos a bordo, exceto para entrada e saída do navio.

19.3.2 Através do aplicativo "MSC for Me" o hóspede poderá tirar sua foto de segurança.

19.4. O cruise card precisa ser ativado antes de ser utilizado para pagamento das despesas realizadas a bordo. Para ativar o cruise card os hóspedes deverão cadastrar o seu cartão de crédito internacional em qualquer um dos pontos de ativação do cruise card disponíveis a bordo. Os hóspedes que não desejarem cadastrar o cartão de crédito para compras poderão fazer, após o embarque, depósito de adiantamento no balcão da recepção.

19.5 A Empresa não é responsável por problemas gerados pelas administradoras de cartões de crédito escolhidas pelo Hóspede tais como, exemplificadamente, débito em duplicidade, demora no lançamento do estorno e limite de crédito.

20. RECLAMAÇÕES

20.1 Qualquer Hóspede que tenha alguma reclamação durante um Cruzeiro deve levá-la ao conhecimento dos tripulantes a bordo. Se os tripulantes do navio não puderem resolver a reclamação, a mesma deverá ser redirecionada pelo Hóspede para a MSC Cruzeiros através do website www.msccruzeiros.com.br na opção contato ou alternativamente através do endereço eletrônico contato@msccruzeiros.com.br.

20.2. No caso de bagagem danificada e/ou qualquer tipo de extravio, o hóspede deverá verificar junto a recepção do Navio os procedimentos de bagagens para formalização de ocorrência.

20.3. Em caso de perda ou danos de bagagem ou objetos pessoais, os Hóspedes devem notificar imediatamente um representante da Empresa e preencher o formulário necessário para iniciar o processo de resolução.

21. PROTEÇÃO DE DADOS

21.1. A Empresa solicita informações pessoais dos Hóspedes, incluindo, mas não se limitando, a nome, endereço, sexo, cidadania e necessidades dietéticas que podem revelar as crenças religiosas do hóspede, qualquer deficiência médica ou de saúde e quaisquer outras necessidades especiais para processar e efetivar as reservas dos hóspedes. A Empresa pode passar essas informações a outros entes relevantes como agentes de viagens, hotéis, companhias aéreas ou outros fornecedores de transporte, empresas de segurança e/ou empresas de verificação de crédito, empresas de cartão de crédito e débito ou qualquer autoridade governamental ou pública, conforme exigido por lei ou regulamento ou, se exigido por outros órgãos.

21.2. Os dados pessoais relativos a Hóspedes individuais devem ser coletados, processados, armazenados e usados com segurança e de acordo com as leis de proteção de dados relevantes. Os hóspedes autorizam a coleta, processamento, armazenamento e uso de seus dados pessoais para permitir que a Armadora realize o cruzeiro. Isso pode incluir o fornecimento de dados do Hóspede aos governos, imigração, autoridade portuária, polícia, Estado da Bandeira do navio e outras autoridades competentes e/ou conforme exigido por lei. Em caso de emergências, o Hóspede autoriza a Armadora, a Empresa a fornecer dados pessoais para médicos em terra, parentes próximos e seguradoras médicas do hóspede. Os dados pessoais devem ser mantidos apenas durante o tempo necessário ou exigido por lei.

22. POLÍTICA DE FUMO

22.1. É proibido fumar em todo território brasileiro segundo Lei Federal nº 9294/96, art. 2º, que diz: "É proibido o uso de cigarros, cigarilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígeno,

derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo fechado, privado ou público (Redação dada pela Lei nº 12546, de 2011).”

22.2. Durante a navegação, não é permitido fumar em nenhuma das áreas de alimentação (buffets e restaurantes), centros médicos, área infantil, corredores ou halls de elevadores, áreas onde os hóspedes se reúnem em grupos para exercícios de segurança, desembarque ou saídas para excursões, banheiros públicos ou em bares próximos a áreas onde a comida é servida.

22.3. É expressamente proibido fumar nas varandas das cabines.

22.4. Durante a navegação, fumar é permitido em áreas exclusivas de cada embarcação, indicadas por sinalização, onde são fornecidos cinzeiros.

22.5. a Transportadora se reserva no direito de cobrar uma taxa caso os hóspedes sejam encontrados fumando em área não designada no navio durante a navegação. Fumar repetidamente em áreas para não fumantes durante a navegação ou quando o navio estiver em território brasileiro pode levar o desembarque antecipado e a processos por parte das autoridades. A empresa se reserva no direito de ressarcir-se dos prejuízos.

22.6. O hóspede será responsável por qualquer dano causado pelo fumo.

22. 7. O descarte de pontas de cigarro na lateral da embarcação é estritamente proibido.

23. ALTERAÇÕES

23.1. Nenhuma alteração aos termos e condições destas Condições Gerais terá validade, salvo se feita por escrito e assinada pela Empresa e pelo Hóspede.

24. VALIDADE

24.1 Caso alguma cláusula destas Condições seja anulada e invalidada por qualquer Convenção Internacional ou por qualquer legislação compulsoriamente aplicável, ou seja, de outra forma inexecutável, permanecerão válidas as demais cláusulas não atingidas por tal anulação/invalidação.

24.2. Essas condições gerais não são aplicáveis para cruzeiros adquiridos diretamente no website da Empresa.

25. LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS

25.1 Estas Condições Gerais e o Contrato são regidos pelas leis Brasileiras, sendo aplicáveis as leis do país da Armadora com relação ao transporte marítimo, ficando o foro Central da cidade de São Paulo, SP eleito como o único competente para dirimir quaisquer disputas e controvérsias oriundas de seus termos e condições.

A versão do presente documento número 05-2025 foi emitida e divulgada em 18 de setembro de 2025, com texto original em Letra Calibri, tamanho 12.