

## CONDIÇÕES CONTRATUAIS GERAIS (CCG) DO PACOTE DE FÉRIAS COSTA 2024-2025-2026

Informamos que as condições contratuais gerais são atualizadas periodicamente, de acordo com as alterações nos requisitos legislativos relevantes e, conseqüentemente, recomendamos que os nossos Visitantes leiam a versão aplicável aquando do momento da reserva, conforme publicado no nosso website [www.costacruzueiros.com.pt](http://www.costacruzueiros.com.pt), ou conforme disponibilizado pelo seu Agente de Viagens. Qualquer alteração às CCG apenas se aplicará às novas reservas,

### 1. REGULAMENTOS APLICÁVEIS

1.1 O presente contrato de venda de pacote de férias, que inclui um cruzeiro, rege-se pelos presentes termos e condições gerais e por quaisquer outros termos e condições contidos em folhetos, panfletos e sítio web publicados pelo Organizador entre outros, a Ficha Informativa Normalizada, e quaisquer outros documentos fornecidos pelo Organizador aos Passageiros.

1.2 Este contrato rege-se igualmente pela lei portuguesa, em conformidade com a regulamentação obrigatória em vigor em matéria de defesa do consumidor (UE 2015/2302 e Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março, bem como, quando aplicável, nacionais e internacionais regulamentos relativos aos serviços de viagens turísticas individuais que compõem o pacote de férias.

1.3 No caso de qualquer disposição das presentes condições contratuais gerais ser, de alguma forma, considerada nula ou ineficaz, tal invalidade não afetará a validade e aplicabilidade das restantes disposições dos presentes termos e condições gerais.

1.4 A organização desta viagem combinada foi realizada pela empresa Costa Crociere S.P.A representada em Espanha pela Agência de Viagens Grossista-Retalhista Costa Crociere S.P.A. Sucursal de Espanha, com sede em C/ Pedro Teixeira nº8, 5ª planta., 28020 Madrid, N.I.F. W-0052669-I e Título-licença CICMA nº 2221 da Comunidad de Madrid na Espanha. A Costa Crociere S.P.A é titular da marca Costa Cruzeiros.

1.5 As informações contidas na proposta / programa serão vinculativas para a agência, exceto se, cumulativamente:

- O programa prevê expressamente;
- Alterações ao mesmo são mínimas;
- A informação de alteração é fornecida ao viajante em forma duradoura

### 2. CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

2.1 Os pedidos de reserva devem ser efetuados mediante o preenchimento completo e integral de todas as informações solicitadas.

2.2 Para os devidos efeitos, entende-se que os pacotes de férias adquiridos online são considerados como estando para venda em Portugal e entende-se que os contratos associados são considerados como sendo celebrados em Portugal.

2.3 A aceitação de reservas está sujeita à disponibilidade dos lugares e o processo de reserva entende-se como concluído, com a conseqüente celebração do contrato, apenas mediante

confirmação por parte do Organizador (que pode ser fornecida online) e sujeita ao pagamento do depósito pelo Passageiro conforme o ponto 3.1.

2.4 Promoções ou ofertas, incluindo condições particularmente favoráveis diferentes das publicadas nas brochuras, e sítio web estão sujeitas a limites em termos de tempo e disponibilidade, de acordo com os critérios estabelecidos periodicamente pelo Organizador, a seu critério durante o período da sua vigência.

2.5 As Agências de Viagens que detenham uma licença válida atuam como distribuidores do Organizador conforme à legislação portuguesa e pode emitir ao Passageiro uma cópia como uma cópia da informação pré-contratual bem contratual nos termos da regulamentação portuguesa e ainda como todas as informações adicionais que a Costa Cruzeiros teria fornecido à agência.

2.6 No caso de uma única reserva efetuada para várias pessoas enumeradas como grupo, a pessoa que faz a reserva garante que tem o poder necessário para agir em nome de todos os membros do grupo e que, em qualquer caso, todas as obrigações contratuais serão cumpridas por todas as pessoas enumeradas na reserva. Da mesma forma, a pessoa que faz a reserva também garantirá que todas as outras pessoas do grupo dão o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais e/ou especiais.

2.7 Não serão aceites quaisquer solicitações de reserva feitas por menores de idade. Sem prejuízo para o ponto 2.6, as reservas para menores devem ser feitas pelos respetivos pais, tutores ou por quaisquer outros adultos responsáveis e com os devidos poderes para tal. Estas reservas serão apenas aceites se o menor estiver a viajar com, pelo menos, um dos pais, com o seu responsável legal ou com outro adulto com poderes legais sobre a criança ou autorização dos pais ou tutores.

2.8 Devido à falta de instalações dos navios de cruzeiro e ao risco de parto prematuro, as mulheres grávidas, que entrarem na 24<sup>a</sup> semana de gestação, no início ou a qualquer momento durante o cruzeiro, não podem viajar. No momento do embarque, todas as mulheres grávidas são obrigadas a apresentar um atestado médico, emitido por um ginecologista/obstetra, informando que a mãe e o bebé se encontram de boa saúde e aptos para viajar. Este atestado também deve incluir a data estimada de parto (DEP). A Costa Cruzeiros não se responsabiliza por quaisquer complicações relacionadas à gravidez em qualquer fase e decorrentes durante ou após as férias de cruzeiro.

2.9 A idade mínima para viajar é de 6 meses no momento do embarque. No entanto, em cruzeiros transatlânticos e cruzeiros de 15 dias ou mais, a idade mínima para cruzeiro é de 12 meses.

2.10 Os navios Costa oferecem um número limitado de cabines para Passageiros com deficiências ou mobilidade reduzida, estes são entendidos como estabelecidos no Regulamento 1107/2006 UE. No entanto todas as áreas públicas ou instalações a bordo possuem recursos acessíveis. Os pedidos de reserva para Passageiros com deficiências ou mobilidade reduzida serão, portanto, concedidos de acordo com a disponibilidade destas cabines especialmente concebidas e, quando necessário, com a condição de que o Passageiro com deficiências ou mobilidade reduzida seja acompanhado por outra pessoa capaz de lhe fornecer a assistência necessária conforme o Regulamento UE n.º 1177/2010 bem como a avaliação prévia pela Costa Cruzeiros da documentação médica solicitada no momento da reserva.

2.11 Qualquer Passageiro com condicionamento físico ou mental, deficiências ou mobilidade reduzida ou outras necessidades que requeiram atenção médica ou equipamento médico

específico, medicação particular e individualizada ou cuidados e/ou assistência especiais durante a viagem terá de notificar o Organizador antes da celebração do contrato. Se o Passageiro não puder ser transportado com segurança e em conformidade com os requisitos de segurança em vigor, a Costa Cruzeiros pode recusar-se a aceitar uma reserva ou a embarcar o Passageiro mais tarde no cruzeiro por motivos de segurança. Esta recusa basear-se-á na avaliação de risco efetuada pela Costa Cruzeiros e pelo pessoal médico do navio, tendo em conta, entre outras, as disposições do Código Internacional de Gestão para a Segurança da Exploração dos Navios e para a Prevenção da Poluição (Código ISM) e da Convenção Internacional para a Salvaguarda da Vida Humana no Mar (SOLAS).

Nenhum pedido de reserva será concedido a um Passageiro cuja condição física ou mental seja tal que sua participação no cruzeiro seja impossível ou perigosa para si ou para terceiros ou que requeira cuidados ou assistência especiais que não possam ser obtidos durante o cruzeiro a bordo do navio. No caso do Passageiro se recusar a fornecer tanto as informações como os documentos exigidos ou não se submeter ao exame de saúde como indicado no ponto 10.11 das presentes Condições Contratuais Gerais, o seu contrato de pacote de férias será resolvido, sem direito a obter um reembolso pela parte não fornecida ou pelos outros serviços adquiridos.

Caso as circunstâncias de saúde de um Passageiro, conforme referido nesta Cláusula, mudem entre a data da reserva e a data da partida, e possam comprometer ou tornar inseguro o transporte de tal Passageiro, este é obrigado a informar a Costa Cruzeiros assim que possível e a comunicar à Costa Cruzeiros qualquer necessidade de providências especiais, equipamentos/suprimentos médicos, cuidados ou assistência, a fim de avaliar a viabilidade da reserva.

2.12 Informações sobre o pacote de férias que não estejam contidas na documentação pré-contratual e contratual, em folhetos, no website da Costa Cruzeiros ou noutros meio de media devem ser fornecidas pelo Organizador ao Passageiro, em conformidade com as disposições da legislação portuguesa, com tempo suficiente antes do início das férias.

2.13 O Organizador reserva-se o direito de não aplicar as presentes condições gerais em relação a determinadas categorias de contrato (por exemplo, grupos) e ofertas promocionais conforme o ponto 2.4 acima, para as quais os termos e condições especificamente indicados de tempos em tempos serão considerados válidos.

2.14 A compra de um pacote de férias com “cabine garantida” implica a reserva de um pacote de férias a um preço significativamente reduzido em comparação com outras tarifas em que é atribuída uma cabine temporária (denominada “cabine garantida”) sem que o Viajante tenha a possibilidade de escolher a cabine final. A atribuição da cabine final ocorre perto da data de partida, dependendo do nível de ocupação do navio escolhido, e pode ser de uma categoria superior e/ou igual à atribuída no momento da reserva.

A atribuição de uma categoria de cabine superior àquela comprada e garantida e/ou com base em quaisquer promoções comerciais não dará direito ao Passageiro de beneficiar dos privilégios e direitos associados a essa categoria de cabine. As cabines do mesmo nível ou de nível superior ao designado de acordo com o acima exposto, poderão não ter uma cama de casal e/ou ainda poderão ser equipadas para Passageiros com deficiências ou mobilidade reduzida e/ou poderão ter acessórios e características outras que não as “garantidas” na cabine reservada. No caso de uma cabine tripla/quádrupla/quíntupla “garantida”, a cabine designada pode não ter a ocupação desejada e pode ser necessário adicionar uma cama extra tipo rebatível, sofá-cama ou beliche, e até um berço. Os pormenores finais da cabine finalmente atribuído serão, em qualquer caso,

fornecidos pela Costa Cruzeiros antes da partida. A atribuição de uma cabine com camas extra não dá direito a cancelamento gratuito.

2.15 Antes da celebração do contrato, o Passageiro é obrigado a obter informações detalhadas suficientes sobre as condições de saúde e segurança nos portos de escala do itinerário: a celebração do contrato implica que o Passageiro conheça essas condições e que aceite os potenciais fatores de risco. Além da obrigação do Organizador de fornecer qualquer informação em conformidade com o ponto 5 destes termos e condições contractuais e disponível através do sítio <https://www.costacruzueiros.com.pt/useful-links/useful-info.html> e <https://www.costacruzueiros.com.pt/seguranca-acima-de-tudo.html>, o Passageiro deve obter, antes da partida, informações sobre a situação de saúde, segurança e mobilidade das autoridades portuguesas, e das locais do itinerário do cruzeiro, e dos sítios web do Ministério dos Negócios Estrangeiros e Cooperação Internacional italiano - portal Viaggiare Sicuri (<http://www.viaggiariesicuri.it/>) - e da Organização Mundial de Saúde - Portal Internacional de Viagens e Saúde (<https://www.who.int/ith/en/>).

2.16 Antes da celebração do contrato, são fornecidas ao Passageiro todas as informações relacionadas com a reserva, incluindo as principais características dos serviços turísticos propostos.

2.17 O Passageiro deve certificar, antes de concluir o contrato, que cumpre os requisitos e obrigações cujo detalhe é estabelecido no ponto 10. OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS destas condições contractuais, bem como conteúdo vinculativo descrito na Ficha Informativa Normalizada fornecida ao Passageiro, e cuja observância é essencial para cumprir a plena execução do contrato e até para viajar e / ou embarcar.

### 3. PAGAMENTO

3.1 Quando o contrato for celebrado, o Passageiro deverá pagar um depósito de 20% do preço, devendo o restante ser pago com antecedência de, pelo menos, 30 dias antes da partida. No caso de um pacote que inclua um voo com tarifa especial, o Passageiro deverá também pagar um depósito igual a 100% da tarifa aérea.

3.1.1 Se o contrato for celebrado por telefone, pelo número 800 116 357, ou através do website da Costa Cruzeiros, mais de 45 dias antes da partida, sujeito às condições de pagamento assinaladas no ponto 3.1, o Passageiro poderá optar pelo pagamento de mensalidades sem juros. O Passageiro também pode escolher o número de mensalidades, de um mínimo de 2 a um máximo de 5, dependendo da data da reserva. O pagamento em prestações será feito exclusivamente por cartão de crédito via débito direto automático mensal.

3.1.2 Se o contrato for celebrado menos de 30 dias antes da partida, o valor total deve ser pago no momento da celebração numa única transação.

3.2 O não pagamento do saldo devedor pelos prazos acima indicados constituirá uma quebra de contrato dando origem ao direito de rescisão do contrato nos termos da regulamentação portuguesa, sujeito ao pagamento de indemnização por quaisquer outros danos sofridos pelo Organizador.

3.3 O bilhete do cruzeiro, que é um documento legal que permite o acesso a bordo do navio, deve ser entregue ao Passageiro após o pagamento do preço integral e conter as seguintes informações:

- data e local de nascimento de cada Passageiro.
- número, data e local de emissão, data de validade do passaporte ou bilhete de identidade do Passageiro, de acordo com a regulamentação em vigor.
- números de telemóvel pessoal de todos os adultos que viajam na cabina, para que possam ser contactados em caso de emergência.
- dados de contacto de alguém que não esteja a viajar com os viajantes, em caso de Emergência

3.4 Pagamentos feitos através de Agências de Viagem são considerados finalizados somente quando o Organizador recebe realmente os valores devidos. No caso de a Agência de Viagens não ter pagado à Organizador os saldos e adiantamentos recebidos, não poderá ser feito ou exercido qualquer pedido de reembolso contra a Costa Cruzeiros.

3.5 Para compras diretas (feitas pelo telefone 800 116 357 ou através do site da Costa Cruzeiros [www.costacruzueiros.com.pt](http://www.costacruzueiros.com.pt)), os Passageiros podem escolher um dos seguintes métodos de pagamento: i) pagamento em prestações conforme 3.1. 1; ii) cartão de crédito, de acordo com os termos e condições especificados abaixo. Se o Passageiro optar por pagar com cartão de crédito, o cartão será utilizado para debitar diretamente o saldo e quaisquer penalidades devido ao cancelamento, conforme 6.4, até as datas indicadas na reserva. Um Passageiro pode pedir que os pagamentos automáticos por débito direto sejam cancelados, ligando para o 800 116 357.

3.6 Se o contrato for celebrado por telefone pelo menos 8 dias antes da partida, y para contratos celebrados posteriormente e até 2 dias antes da partida e para contratos com pagamento parcelado conforme 3.1.1, o pagamento só pode ser feito com cartão de crédito.

3.7 Se o contrato for celebrado no site da Costa Cruzeiros menos de 30 dias antes da partida, deverá ser efetuado o pagamento integral e apenas com cartão de crédito.

3.8 Em qualquer caso, todos os pagamentos deverão ser feitos pelo Passageiro de acordo com as instruções específicas dadas pelo Organizador, em conformidade com as disposições deste ponto 3.

3.9 Todas as condições de pagamento são obrigatórias e se o saldo mencionado anteriormente não for pago e/ou se os montantes devidos não forem recebidos pelo Organizador dentro dos prazos, isto constituirá uma quebra de contrato dando origem ao direito de rescisão do contrato nos termos da regulamentação portuguesa sujeito ao pagamento de indemnização por quaisquer outros danos incorridos pelo Organizador.

3.10 Alguns serviços opcionais disponíveis a bordo durante o cruzeiro não estão incluídos no preço do pacote de férias e, portanto, estão sujeitos a pagamento. Não é permitido dinheiro a bordo; o único método de pagamento aceite é o Costa Card pessoal, fornecido a cada passageiro e vinculado à conta do camarote. O Costa Card é estritamente pessoal e não pode ser transferido para outros passageiros. Todas as compras efectuadas a bordo durante o cruzeiro serão automaticamente debitadas no Costa Card.

i. Cartões de crédito das redes American Express, Visa e Mastercard com PIN (não são aceites cartões pré-pagos, recarregáveis, VISA Electron, Postepay, Postamat, Cirrus Maestro).

ii. Cartões de débito das redes Visa, Mastercard e American Express.

iii. Pagobancomat, exclusivamente para os cruzeiros com divisas a bordo em EURO, através dos dispositivos automáticos Ingenico disponíveis a bordo do navio.

iv. Depósito em numerário de um montante mínimo de 150,00 Euro/USD por pessoa no ATM para cobrir o montante total das compras efectuadas a bordo. Os créditos devidos ao Passageiro no final do cruzeiro serão reembolsados em numerário no ATM disponível a bordo do navio, de acordo com a regulamentação italiana em vigor, ou por transferência bancária para os montantes que excedam os limites legais.

Se os consumos excederem 200,00 € ou USD e não tiver sido registado um método de pagamento válido para cobri-los, o Costa Card pode ser temporariamente desativado e não serão autorizadas mais compras. A conta a bordo deve ser liquidada através dos métodos de pagamento acima referidos até à tarde anterior ao desembarque.

3.11 Pagamentos por cartão de crédito - Os passageiros são informados de que todos os pagamentos por cartão de crédito, tanto antes do início da viagem quanto para o pagamento das despesas a bordo do cruzeiro, estão sujeitos à autorização das empresas emissoras dos. Portanto, podem ser feitas solicitações de autorização que possam resultar no bloqueio temporário de uma parte do crédito disponível, sendo os bloqueios liberados dentro dos prazos estabelecidos pelo emissor do cartão, tudo de acordo com os regulamentos e operações dos respetivos emissores. de cartões de crédito.

## 4. PREÇOS

### 4.1 Os preços incluem Serviços Portuários.

Os Serviços Portuários variam em função do itinerário do cruzeiro escolhido, da duração e dos portos de escala. O montante do preço total do cruzeiro atribuível aos Serviços Portuários é especificado nos documentos pré-contratuais fornecidos ao Passageiro para cada cruzeiro específico. A Quota de Serviço de Hotel faz parte do preço é obrigatória e cobrada pela utilização de serviços hoteleiros a bordo do navio. Permite-nos assegurar que os hóspedes recebem a todo o momento amenidades e serviços que satisfazem os mais elevados padrões de qualidade

Os preços (Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise) incluem taxas, impostos, Serviços Portuários e a Quota de Serviço de Hotel. A Quota de Serviço de Hotel não está incluída nos preços LAST MINUTE; ÚLTIMO MINUTO; ÚLTIMA HORA; FLASH, PIND; PROMO; IMPERDÍVEL e IMPERDÍVELS, bem como outras tarifas promocionais, periódicas ou específicas, tais como BLACK FRIDAY, Dia dos Namorados, etc. A Quota de Serviço de Hotel, a pagar a bordo no fim do cruzeiro, cobre o uso de serviços de hotel a bordo e é debitada a cada dia de forma semelhante a outras despesas incorridas. Depende do número real de dias passados a bordo; o valor diário da cobrança também varia de acordo com o itinerário e do câmbio do navio. Os valores apresentados na tabela abaixo referem-se à Quota de Serviço de Hotel aplicável a Passageiros com idade acima dos 14 anos na data de partida do pacote de férias. Crianças de idade inferior a 4 anos não pagam a Quota de Serviço de Hotel, enquanto as crianças com idade entre 4 e 14 anos, pagam 50% dos valores indicados na tabela. A idade é a da data prevista para a partida do pacote de férias. Os números abaixo estavam corretos aquando do momento da publicação destes termos e condições gerais e estão sujeitos a alterações. Neste último caso, serão comunicados através do sítio Web da COSTA e das agências de viagens.

<b>NAVIO</b>	<b>QUOTA DE SERVIÇO DE HOTEL PARA ADULTO</b>	<b>QUOTA DE SERVIÇO DE HOTEL PARA MENORES</b>
COSTA DELIZIOSA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA DIADEMA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA FASCINOSA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA FAVOROSA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA FORTUNA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA LUMINOSA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA PACIFICA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA SMERALDA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA TOSCANA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite
COSTA SERENA	11 EUR/noite	5,50 EUR/noite

Se o pacote incluir um voo, a transferência de e para o aeroporto é sempre incluída no preço do pacote. Nessas situações é necessária confirmação imediata da reserva, sem a possibilidade de tomar uma opção. Em caso de cancelamento de um pacote de férias incluindo um voo com tarifa especial, será cobrado ao Passageiro o custo total da passagem aérea pela transportadora, enquanto o montante retido sobre o preço do cruzeiro será cobrado de acordo com as condições estabelecidas no ponto 7 “Cancelamento pelo Passageiro”.

Os Passageiros também deverão pagar os seguintes valores: (i) 50 € em caso de mudança de nome, conforme ponto 9 abaixo.

4.2 De acordo com a regulamentação portuguesa, os preços podem ser alterados até 20 dias antes da data de partida prevista como resultado de aumentos - em comparação com os preços em vigor no momento da compra do pacote de férias - (i) no custo de tarifas aéreas devido ao custo del Combustível de Aviação Jet (Jet Aviation Fuel) (incluindo quaisquer custos relacionados com o Combustível Sustentável para a Aviação ou Sustainable Aviation Fuel), (ii) no custo do combustível ou outras fontes de energia do navio, (iii) taxas ou impostos sobre os serviços de viagem incluídos no pacote de férias cobrados por terceiros não diretamente envolvidos na execução da viagem organizada, tais como taxas turísticas, taxas de aterragem ou taxas de embarque ou desembarque em portos e aeroportos, (iv) na taxa de câmbio da moeda referente ao pacote, (v) o preço de mercado do Regime de Comércio de Emissões da UE (RCDE ou "imposto sobre o carbono") de acordo com a legislação aplicável no âmbito dos transportes aéreos, bem como com o Regulamento (UE) 2023/957, e com as alterações que lhe foram introduzidas, no âmbito dos transportes marítimos...

A diferença no preço do pacote será a seguinte:

- no caso de (i) uma diferença entre a tarifa calculada de acordo com os critérios estabelecidos na nota [ÍNDICES E OUTROS] no final destes termos e condições gerais e a tarifa na data de partida;
- no caso de (ii) e (iii) o montante total do aumento do custo do combustível do navio e dos direitos, impostos e taxas;
- no caso de (iv) o montante do aumento da taxa de câmbio aplicável ao pacote.
- no caso previsto em (v), o produto das toneladas métricas de Combustível de Aviação Fuel queimadas por assento/rotação de acordo com as respectivas indicações na nota [ÍNDICES E OUTROS] no final destes termos e condições gerais, em [A], o "valor médio de mercado" de poluição para o mês anterior, tal como anunciado pela transportadora, n-1 em [B] e o coeficiente indicado em [C].

Em caso de diminuição dos custos mencionados em (i), (ii), (iii) ou (iv) comparativamente aos preços em vigor aquando da publicação do programa do cruzeiro, o Passageiro terá direito a uma redução de preço da seguinte forma:

- no caso de (i) uma diferença entre a tarifa calculada de acordo com os critérios estabelecidos na nota [ÍNDICES E OUTROS] no final destes termos e condições gerais e a tarifa na data de partida;
- no caso (ii) de haver uma redução no preço da categoria de cruzeiro mais baixa apresentada no folheto e no sítio web (excluindo quaisquer voos, transferências, Serviços Portuários, quotas de associação e Quota de Serviço) equivalente à redução percentual no custo do combustível;

- no caso de (iii) o valor total do aumento de impostos e taxas;
- no caso de (iv), uma diferença entre a taxa de câmbio vigente na data de publicação do pacote e a taxa de câmbio na data de partida.

4.3 Se o aumento de preço exceder 8% (oito por cento) do preço total originalmente pago pelo Passageiro, terão a opção de aceitar a subida ou a rescindir do contrato sem quaisquer custos adicionais, nos termos do art.º 40 do Código de Turismo e do ponto 5 (“Alterações antes do início do pacote de férias”) destes termos e Condições Contratuais Gerais.

4.4 Os preços são entendidos como sendo por pessoa. No entanto, no caso de bilhetes não utilizados ou cancelamentos, resultando em um Passageiro ser o único ocupante de uma cabine, um suplemento será pago nessa cabine.

4.5 O preço comunicado no momento da reserva podem ser objeto de variações (tanto aumento como diminuição), comunicadas em devido tempo pelo Organizador, está sujeito a variação (aumento ou diminuição) em caso de alteração do número de ocupantes na cabine.

4.6 Para cada cruzeiro, haverá um número limitado de cabines disponíveis para venda nos preços indicados no folheto e no sítio web.

## 5. ALTERAÇÕES ANTES DO INÍCIO DO PACOTE DE FÉRIAS

5.1 Antes do início do pacote de férias, o Organizador pode fazer mudanças não significativas e pequenas alterações nos termos e condições do contrato e deve informar imediatamente os Passageiros por escrito ou por meio de um suporte permanente (e isso pode ser feito através da Agência de Viagens), notificando-os do tipo de mudança e consequente variação no preço do pacote. O Organizador declina qualquer responsabilidade no caso de a Agência de Viagens atrasar ou não fornecer ao Passageiro qualquer informação recebida da Costa.

5.2, Se antes do início do pacote de férias o Organizador for forçado a fazer grandes mudanças em um ou mais dos principais aspetos dos serviços de turismo (por exemplo, o destino, meios de transporte, categoria de transporte, datas ou horários) não pode atender os pedidos específicos ou aumentar o preço total do pacote em mais de 8%, o Passageiro terá a opção de aceitar a alteração (s) ou rescindir o contrato, sem custo adicional, até o prazo conforme ponto 5.3 abaixo. Em caso de desistência, o organizador pode oferecer ao Passageiro um pacote de férias alternativo de qualidade equivalente ou superior sobre os quais o Passageiro deve emitir o seu parecer no prazo máximo fixado na cláusula 5.3..

5.3 O Passageiro deve informar o Organizador (através da Agência de Viagens, se preferir) da sua decisão dentro do prazo razoável estabelecido pelo Organizador.

5.4 Em caso de desistência do contrato oquem-se o Passageiro não aceitar as disposições alternativas propostas pelo Organizador, este deverá - no prazo de 14 dias a contar da data da retirada - reembolsar todos os montantes pagos pelo Passageiro. Se o pacote alternativo proposto pelo Organizador for de menor valor ou qualidade, o Cliente tem o direito a uma redução de preço.

## 6. IMPOSSIBILIDADE DE FORNECER UMA PARTE SUBSTANCIAL DOS SERVIÇOS DE PACOTES DE FÉRIAS

6.1 Se, após o início do pacote de férias, devido a circunstâncias alheias à vontade do Organizador, este não puder fornecer uma parte substancial - em termos de valor ou qualidade - da combinação dos serviços de turismo garantidos no contrato, deverão estes propor medidas alternativas adequadas, se possível de qualidade equivalente ou superior, para continuar a viagem como previsto, sem custos adicionais para o Passageiro, ou - na falta disto - deverá o Passageiro ser reembolsado pela diferença de preço no caso de as disposições alternativas serem de qualidade inferior às originalmente reservadas.

6.2O Passageiro só pode rejeitar as alternativas propostas se estas não forem comparáveis com as inicialmente acordadas ou se a redução de preços for inadequada.

6.3 No caso em que não é possível fornecer soluções alternativas, ou o Passageiro rejeita as soluções na medida em que não são comparáveis aos originalmente acordados no contrato do pacote de férias ou se a redução de preço para a substituição solução é insuficiente, o Organizador deve reembolsar ao Passageiro a diferença de preço daí resultante. Em caso de violação das obrigações do Organizador relativamente à oferta de um pacote de férias alternativo, o passageiro pode rescindir o contrato sem qualquer penalização e solicitar uma redução de preço e / ou uma indemnização por danos nos termos do artigo 29.º do Decreto-Lei 17 / 2018 do 8 de março.

## 7. CANCELAMENTO PELO PASSAGEIRO

7.1 Um Passageiro pode desistir do contrato A qualquer momento antes do início do pacote de férias, embora lhe sejam cobrados pelo Organizador os seguintes valores padrões, ou percentagens do preço do pacote, conforme indicado na tabela:

<b>TARIFA</b>	<b>DIAS ATÉ À PARTIDA</b>	<b>DESPESAS DE CANCELAMENTO PARA TODOS OS CRUZEIROS</b>  (exceto nos cruzeiros à Volta ao Mundo* e no Costa Serena**, de acordo com as tabelas seguintes)
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	Mais de 60	100€ por pessoa
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	Entre 30 e 59	20%
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	Entre 15 e 29	50%

Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	Entre 8 e 14	75%
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	7 ou menos	100%

<b>TARIFA</b>	<b>DIAS ATÉ À PARTIDA</b>	<b>DESPESAS DE CANCELAMENTO PARA TODOS OS CRUZEIROS</b>  (exceto nos cruzeiros à Volta ao Mundo* e no Costa Serena**, de acordo com as tabelas seguintes)
PROMO	Mais de 60	15%
PROMO	Entre 30 e 59	20%
PROMO	Entre 15 e 29	100%
PROMO	Entre 8 e 14	100%
PROMO	7 ou menos	100%

<b>TARIFA</b>	<b>DIAS ATÉ À PARTIDA</b>	<b>DESPESAS DE CANCELAMENTO VOLTA AO MUNDO*</b>
Standard	Mais de 90	15%
Standard	Entre 60 e 89	50%
Standard	Entre 30 e 59	50%
Standard	Entre 15 e 29	75%
Standard	14 o menos	100%

Do mesmo modo, e em geral, para todas as reservas de pacote de férias no navio COSTA SERENA e voos destes cruzeiros. De acordo com a lei portuguesa, qualquer Passageiro pode rescindir o contrato em qualquer data anterior ao início do pacote de férias, mas o Organizador cobrará os

seguintes montantes ou percentagens do preço da viagem organizada a partir de 26 de junho de 2024, de acordo com a tabela seguinte:

<b>TARIFA</b>	<b>DIAS ATÉ À PARTIDA</b>	<b>DESPESAS DE CANCELAMENTO</b>  (COSTA SERENA** para partidas a partir de novembro de 2025)
Super Tudo Incluído / Todo Incluído / My Cruise	Mais de 270	100€ por pessoa
Super Tudo Incluído / Todo Incluído / My Cruise	Entre 90 e 269	15%
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	Entre 30 e 89	50%
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	Entre 10 e 29	75%
Super Tudo Incluído / Tudo Incluído / My Cruise	9 ou menos	100%

7.2 Em caso de imprevistos extraordinários as circunstâncias que surjam no local de destino ou na vizinhança que tenham um efeito substancial na execução do pacote de férias ou no transporte de Passageiros até ao destino, o Passageiro terá o direito de rescindir o contrato antes do início da viagem, sem pagamento de qualquer taxa de cancelamento e com o reembolso do valor total pago para as férias, mas sem direito a qualquer outra forma de compensação.

7.3. Para os contratos executados fora do local, o passageiro NÃO tem o direito de rescindir o contrato de viagem organizada e, se o fizer, o regime de taxa de cancelamento aplicável será o mesmo que o estabelecido na cláusula 7.1 acima.

7.4 O Organizador reserva-se o direito de oferecer melhores condições de cancelamento e exceções às disposições da cláusula 7.1. durante promoções específicas, devidamente anunciadas, durante determinados períodos (por exemplo, cancelamento gratuito até 15 dias antes da data de partida, etc.).

7.5 Em caso de cancelamento de uma reserva que inclua um voo a uma tarifa promocional, será cobrado ao Passageiro o custo total do voo equivalente às penalizações cobradas pela companhia aérea. Para além disso, as taxas de cancelamento estabelecidas na Cláusula 7.1. serão também cobradas em relação à tarifa do cruzeiro.

## 8. CANCELAMENTO POR PARTE DO ORGANIZADOR

O Organizador pode desistir do contrato do pacote de férias e oferecer ao Passageiro um reembolso completo do valor pago pelo pacote sem ser obrigado a pagar qualquer quantia adicional por compensação se: a) o número de pessoas que comprar o pacote for menor do que o mínimo exigido pelo contrato e o Organizador notifica o Passageiro do cancelamento do contrato com uma antecedência não inferior a (i) vinte dias antes do início da viagem no caso de férias com duração superior a seis dias, (ii) seis dias antes do início da viagem no caso de férias com duração entre dois e seis dias, (iii) quarenta e oito horas antes do início da viagem no caso de férias com duração inferior a dois dias; b) o Organizador não executar o contrato devido a circunstâncias excepcionais inevitáveis e notificar o Passageiro do cancelamento do contrato sem demora injustificada, antes do início da viagem.

## 9. ALTERAÇÕES DE NOMES

9.1 Nos termos do art. 22 do Decreto-lei 17/2018, de 8 de março, o Passageiro terá direito a ceder a sua assinatura, sendo substituído por outra pessoa que preencha todas as condições exigidas para a viagem, desde que informe à Agência de viagens pelo menos sete dias antes do início do pacote, o novo Passageiro, deve pagar ao Organizador o valor referido no ponto 9.2 abaixo e, no caso de um pacote fly-cruise, quaisquer taxas de serviço adicionais cobradas pela (s) companhia (s) pela mudança de nome.

9.2 Em qualquer caso, o Passageiro deverá pagar uma taxa de serviço de € 50 por pessoa, cobrada por mudança de nome. O Passageiro original também será solidariamente responsável com o novo Passageiro pelo pagamento do saldo do preço, e também pelo pagamento de quaisquer valores referidos no ponto 9.1 acima.

9.3 O Passageiro original e o novo Hóspede serão solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço do pacote e também pelo pagamento de despesas, encargos e custos adicionais, incluindo quaisquer taxas administrativas e de serviços cobradas pelas mudanças de nome.

## 10. RESPONSABILIDADES DOS PASSAGEIROS

10.1 O Passageiro deverá ter o seu próprio passaporte ou outra documentação de viagem adequada, dependendo da sua nacionalidade, em vigor para uma data posterior à de conclusão da viagem e mesmo, em alguns destinos, até seis meses após a data de entrada no país de destino e válido para todos e cada um dos países incluídos no itinerário, bem como quaisquer vistos de férias e trânsito e certificados de saúde que possam ser necessários. Os residentes em Portugal de outras nacionalidades devem, em qualquer caso, ser portadores de um cartão de residência válido, que não é válido se estiver em vias de ser renovado ou solicitado. A informação relevante nas brochuras e sítio web refere-se (salvo indicação em contrário) aos Passageiros cuja cidadania é a do país em que a brochura e sítio web é publicada. A Costa Cruzeiros pode recusar o embarque a qualquer Passageiro que não possua os documentos de viagem exigidos, sem qualquer reembolso do preço pago ou compensação pela perda de usufruto do cruzeiro.

10.2 O comportamento dos Passageiros não deverá afetar a segurança, o conforto, o bem-estar ou o prazer dos outros Passageiros. Os Passageiros devem agir com prudência, seguir todas as

instruções emitidas pelo Organizador e cumprir quaisquer regulamentos administrativos ou estatutários aplicáveis à viagem bem como em cada um dos países do itinerário.

10.3 O Passageiro não trará mercadorias, plantas, espécies vegetais, animais de companhia, animais vivos; mortos ou empalhados, armas, munições, explosivos ou substâncias inflamáveis, tóxicas ou perigosas a bordo do navio sem o consentimento por escrito do Organizador bem como quaisquer alimentos ou mercadorias cuja compra e/ou exportação seja proibida pela regulamentação local de cada país do itinerário do cruzeiro e/ou aplicável (como o Regulamento (CE) n.º 338/97 relativo à proteção de espécies da fauna e da flora selvagens através do controlo do seu comércio). Informações pormenorizadas sobre o que é proibido no cruzeiro podem ser consultadas em <https://www.costacruzeiros.com.pt/useful-links/useful-info.html>. É também proibido trazer a bordo e/ou utilizar na cabine quaisquer aparelhos elétricos, incluindo, mas não se limitando a ferros de engomar, aquecedores de água, chaleiras, fogões elétricos, secadores de cabelo ou aquecedores. Também não é permitido embarcar qualquer tipo de veículo, independentemente de a tração ser animal, humana, elétrica ou mecânica, exceto os utilizados por pessoas com algum tipo de deficiências ou mobilidade reduzida e que são essenciais para garantir a sua autonomia. Em caso de incumprimento, o equipamento encontrado permanecerá à guarda do pessoal de bordo sem possibilidade de utilização até ao final do cruzeiro, altura em que será devolvido aos seus respetivos proprietários.

10.4 O Passageiro será responsável por quaisquer danos incorridos pelo Organizador devido ao não cumprimento das obrigações acima mencionadas. Em particular, o Passageiro será responsável por quaisquer danos causados ao navio, seus móveis e equipamentos, por perdas ou danos causados a outros Passageiros e terceiros, bem como por quaisquer multas, penalidades e despesas impostas ao Organizador devido às ações do Passageiro, por autoridades portuárias, oficiais de alfândega, autoridades de saúde ou outros funcionários de qualquer país incluído no itinerário do cruzeiro.

10.5 O Passageiro deverá fornecer ao Organizador todos os documentos, informações e detalhes que este possa requerer para exercer o seu direito de sub-rogação ao Passageiro perante terceiros que possam ser responsabilizados por qualquer perda ou dano sofrido pelo Passageiro, e este último será responsável perante o Organizador por qualquer prejuízo ao direito de sub-rogação causado pelo não cumprimento desta cláusula.

10.6 O Passageiro deverá fornecer ao Organizador toda a informação necessária para permitir o cumprimento dos requisitos de segurança, em particular os estabelecidos na Diretiva 98/41/CE do Conselho. A recolha e tratamento de dados (incluindo imagens) deve ser realizada em conformidade com as disposições do Regulamento (UE) n.º 679/2016 (o Regulamento Geral de Proteção de Dados) e a legislação portuguesa.

10.7 O Passageiro deverá comparecer aos briefings de segurança e aos exercícios de emergência que o Organizador providenciar a bordo do navio. Se este requisito não for atendido, o Mestre, nos termos do art.º 186 da Lei Marítima Italiana e de acordo com 11.2 abaixo e a legislação aplicável, podem tomar todas as medidas apropriadas para garantir a segurança a bordo, incluindo o desembarque disciplinar do Passageiro em questão.

10.8 Embarque: Para conter a propagação de qualquer vírus e/ou doença (como o vírus SARS-CoV-2 19 ou qualquer outro vírus ou doença contagiosa e/ou de risco) e para salvaguardar a saúde e a segurança de todas as pessoas a bordo dos nossos navios, o Passageiro, se tal lhe for exigido, deverá apresentar todos os documentos e quaisquer outras informações relativas aos

países de origem, de residência ou para onde viajou antes do embarque; bem como quaisquer outras informações necessárias.

Além disso, o Passageiro, se solicitado, deve fornecer declarações de saúde verdadeiras e exatas aquando do registo (em linha ou a bordo do navio antes do embarque) e aceita submeter-se, se necessário, a controlos de temperatura, exames e avaliações de saúde que serão efetuados tanto antes do embarque como uma vez a bordo do navio, a fim de preservar a saúde a bordo.

No caso de o Passageiro se recusar a fornecer as informações e/ou documentos exigidos, ou a submeter-se ao exame médico efetuado a bordo ou antes do embarque, tal constituirá uma violação do contrato em conformidade com a Cláusula 2.11 das presentes condições gerais, o que resultará na rescisão do presente contrato, sem direito a obter o reembolso do montante pago pela parte da viagem organizada não fornecida e/ou pelos outros serviços associados contratados.

Permanência a bordo: O Organizador reserva-se o direito de recusar o embarque/ordenar o desembarque/isolamento do Passageiro durante o tempo estritamente necessário, prescrito pela regulamentação local e/ou indicado pelo médico do navio, em conformidade com a cláusula 19.2, se, na sequência de uma avaliação efetuada pelo médico do navio ou com base na regulamentação aplicável, a sua permanência e/ou livre circulação a bordo puder pôr em perigo a sua saúde, a dos outros Passageiros e/ou a da tripulação.

10.9 Para além do disposto no último parágrafo da Cláusula anterior, o Passageiro deverá atuar de acordo com os procedimentos implementados e devidamente comunicados pelo Organizador de forma a conter a propagação de qualquer pandemia e/ou vírus a bordo. O Passageiro compromete-se, entre outros, a cumprir:

(a) eventuais medidas de precaução relativas ao distanciamento social, ao modo de realização das excursões, à utilização de equipamentos de proteção como as máscaras e, em geral, aos protocolos de higiene.

(b) as medidas de isolamento e/ou desembarque antecipado que possam ser prescritas pelo médico do navio e/ou pelas autoridades competentes em caso de circunstâncias sanitárias especiais que ponham em perigo a segurança e a saúde a bordo e/ou caso o Passageiro apresente um resultado positivo em relação a vírus e/ou doenças epidemiologicamente disseminadas (por exemplo, SARS-COV-2-19, vírus gastrointestinais, etc.).

(c) As medidas preventivas aplicadas a bordo e as indicações dadas pelo médico a bordo, caso o viajante seja identificado como um contacto próximo de um viajante positivo por vírus e/ou doenças que podem evoluir para epidemias.

Nos casos referidos nas alíneas b) e c), o organizador não será responsável por qualquer indemnização suplementar ou por danos morais.

As medidas de precaução adotadas para proteger a segurança a bordo podem ser alteradas em função do contexto sanitário do momento. Em caso de incumprimento de qualquer procedimento, devidamente comunicado ao Passageiro, este será desembarcado sem possibilidade de obter o reembolso da parte da viagem não efetuada e/ou dos outros serviços adquiridos no âmbito do pacote de férias.

10.10 Somente é permitido transportar líquidos na bagagem de mão nos seguintes casos:

a) Líquidos relacionados com a cosmética ou a higiene pessoal em embalagens individuais com uma capacidade máxima de 100 ml que, por sua vez, devem estar acondicionadas num saco de plástico transparente com sistema de fecho e uma capacidade máxima de 1 litro (saco de, aproximadamente, 20 x 20 cm).

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

10.11 A disponibilidade a bordo das bebidas e dos alimentos adquiridos em terra ou nas lojas do navio está limitada de acordo com as seguintes condições:

a) As bebidas adquiridas nas lojas do navio deverão permanecer em depósito até o cruzeiro terminar, altura em que serão entregues aos passageiros.

b) Todas as bebidas e alimentos adquiridos em terra apenas poderão embarcar se forem consignados em depósito, sem serem abertos, até o cruzeiro terminar, altura em que serão entregues aos passageiros.

10.12 Uma vez embarcados, os Passageiros receberão um cartão Costa pessoal que lhes permitirá identificar automaticamente seu nome na lista de embarque. Este cartão deve ser usado durante o cruzeiro para pagar todos os serviços adicionais desfrutados a bordo, bem como nos postos de controle para embarque e desembarque. As despesas incorridas serão automaticamente debitadas na conta da respetiva cabine associada ao cartão Costa, a ser paga no final do cruzeiro, em dinheiro ou com cartão de crédito. Nas primeiras 48 horas após o embarque, os passageiros devem proceder ao pagamento do cartão Costa por meio de cartão de crédito ou ao depósito mínimo de 150 euros odólares em dinheiro por pessoa, dependendo da moeda de pagamento a bordo. O valor inicial do depósito deve ser restaurado quando as compras realizadas excederem o saldo disponível. Se nas primeiras 48 horas o depósito não for efetuado, o registo do cartão de crédito não ocorrer ou as despesas forem superiores a 200 euros / dólares americanos, o cartão Costa será desativado, bem como quando, durante o cruzeiro, as compras efetuadas forem maioríssimas do que as depósito feitas. No final do cruzeiro, o cálculo final das despesas será feito e, em caso de saldo positivo a favor do passageiro, o montante resultante será reembolsado.

## 11. PODERES DO CAPITÃO

11.1 O Mestre do navio tem o direito de reter as mercadorias transportadas a bordo e de entrar ou sair de um Porto com ou sem piloto, de rebocar e auxiliar outras embarcações sob qualquer circunstância, de desviar da rota programada, de entrar em qualquer porto (estando ou não no itinerário do navio) e de transferir um Passageiro e respetiva bagagem para outro navio de modo a seguir viagem.

11.2 O Passageiro está sujeito à autoridade disciplinar do Mestre do navio no que se refere à segurança do navio e da navegação. Em particular, o Passageiro deverá cumprir todas as instruções e ordens emitidas a bordo, incluindo aquelas relacionadas a briefings de segurança e exercícios de emergência conforme o ponto 10.7 acima. Se, na opinião exclusiva do Comandante, um Passageiro não estiver apto a iniciar ou prosseguir no cruzeiro ou sua condição física ou mental constitui um risco para a embarcação ou para a saúde e segurança de qualquer outro Convidado ou membro da tripulação, ou o seu comportamento é tal que pode afetar o bem-estar

de outros Passageiros, o Mestre tem o direito, dependendo do caso em questão, de a) recusar passagem, b) ordenar o desembarque do Passageiro em qualquer porto, c) recusar permitir o Passageiro desembarcar num determinado porto; d) confinar o Passageiro a uma determinada área do navio ou recusar-se a permitir a participação em certas atividades a bordo. Medidas semelhantes podem ser tomadas de forma independente pelas transportadoras aéreas ou outros prestadores de serviços, de acordo com a autoridade disciplinar que lhes é concedida por lei ou por contrato. Em relação às medidas e decisões acima mencionadas, o Passageiro compromete-se a cumpri-las e aceita que não será efectuado nenhum reembolso ou compensação pela parte da viagem e/ou serviços adquiridos e não usufruídos, e o Organizador não será responsável por nenhuma das suas consequências.

11.3 O Organizador e o Mestre do navio terão a liberdade de cumprir quaisquer medida ou instruções emitidas pelo Governo ou autoridades de qualquer nação ou por qualquer pessoa agindo ou pretendendo agir em nome ou com a autoridade de tal Governo ou autoridades ou por qualquer pessoa que tenha sob os termos do Seguro de Riscos de Guerra no navio o direito de emitir tais ordens ou instruções. Se em razão de, e em conformidade com quaisquer dessas ordens ou instruções, algo for ou não feito, o mesmo não deve ser considerado um desvio ou uma quebra de contrato. O desembarque de qualquer Passageiro ou a descarga de bagagem, de acordo com tais ordens ou instruções, constituirá o devido e correto cumprimento da obrigação prevista no contrato, exonerando o Organizador de qualquer responsabilidade pela continuação da viagem ou pelo repatriamento dos Passageiros.

## 12. RECUSA DE ACEITAR NOVAS RESERVAS

12.1 O organizador tem o direito de recusar uma reserva e cancelar uma reserva confirmada de um Passageiro que, em um cruzeiro feito nos últimos 36 meses em qualquer empresa do Grupo Carnival, tivesse incorrido em qualquer um dos seguintes comportamentos:

a) Violação das regras de conduta contidas nas cláusulas 10 e 11.

b) Prejudicar a sua própria segurança e/ou causar perdas ou danos a outros passageiros ou membros da tripulação ou danos ao navio, às suas instalações ou equipamento e ainda à propriedade de terceiros

c) Não pagamento total ou parcial do preço do cruzeiro, ou da conta de despesas a bordo ou de outras compras a bordo, bem como o débito de qualquer montante ao Organizador ou a outra empresa do Grupo Carnival e não os tinha satisfeito ou regularizado sem exigência prévia.

12.2 O Organizador também tem a faculdade de cancelar uma reserva previamente confirmada que inclua um Passageiro que tenha incorrido em qualquer uma das ações da seção anterior, mesmo que a reserva tenha sido confirmada antes de executar qualquer uma das ações relacionadas na seção 12.1.

12.3 O cancelamento pelo Organizador de uma reserva de acordo com as seções 12.1 e 12.2 anteriores afetará somente o Passageiro incorrido em qualquer uma das ações descritas, mas não os outros Passageiros da mesma reserva, recalculando o preço da reserva que pode resultar em à aplicação do suplemento para o uso individual de uma cabine dupla.

12.4 O cancelamento por parte do Organizador de uma reserva para um futuro cruzeiro será notificado por escrito ao Passageiro afetado no endereço registado do Organizador e, na falta deste,

através da agência de viagens que solicitou a reserva em nome do referido viajante, com reembolso de os valores pagos por conta da reserva do viajante afetado.

### 13. SEGURANÇA E GARANTIAS

O Organizador tem o direito de reter a bagagem do Passageiro ou outros itens de sua propriedade como crédito pelo pagamento de qualquer quantia devida pelo Passageiro por bens e serviços adquiridos a bordo.

### 14. ALOJAMENTO A BORDO OU EM HOTÉIS

14.1 O Passageiro autoriza ao Organizador para lhe poder atribuir uma cabine diferente da reservada, desde que seja da mesma categoria ou superior.

14.2 Se incluído na embalagem, e na ausência de padrões oficiais, a acomodação em hotel no exterior deve ser classificada usando aproximadamente o equivalente do sistema de classificação em vigor em Portugal.

### 15. RESPONSABILIDADE

15.1. A Agência de viagens é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem. No caso de viagens organizadas, a Agência de viagens é responsável perante aos Passageiros, mesmo que os serviços sejam prestados por terceiros e sem prejuízo do direito de recurso, nos termos gerais aplicáveis. As agências organizadoras de viagens e turismo são responsáveis junto às agências de viagens, no caso de viagens organizadas. Nos restantes serviços de viagens, a Agência de viagens é responsável pela emissão correta dos vales de alojamento e bilhetes de transporte e também pelo fornecedor de serviços, que seja a melhor opção, se não for escolhida pelo Passageiro. A Agência de viagens atuando como intermediária em vendas e reservas de serviços de viagens separadas é responsável por quaisquer erros de voucher ou emissão de bilhete, mesmo em casos decorrentes de falhas técnicas nos sistemas de reservas atribuíveis a eles. A Agência de viagens é responsável por quaisquer erros devidos a falhas técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis e, se aceitarem reservar qualquer viagem organizada ou serviço de viagem, que façam parte dos serviços de viagem relacionados, também serão responsáveis por erros cometidos durante o processo de reserva. A Agência de viagens não é responsável por erros de reserva atribuíveis ao Passageiro ou que foram devidos a circunstâncias inevitáveis ou excepcionais.

15.2 O Passageiro deve informar imediatamente o Organizador de qualquer falta de conformidade de que se aperceba durante a execução de um serviço de viagem incluído no contrato e, nesse caso, o Organizador deve repará-la, tendo em conta a extensão da falta de conformidade e o valor dos serviços de viagem em questão, exceto se tal for impossível ou excessivamente dispendioso. Se o organizador não solucionar o defeito, o viajante tem o direito de atuar em conformidade com a regulamentação aplicável para resolver o incidente por si próprio.

15.3 Todas as limitações de responsabilidade, isenções de responsabilidade e exceções que possam ser invocadas pelo Organizador no âmbito do presente contrato aplicam-se igualmente a todas as pessoas que sejam, ou que sejam consideradas como sendo, empregados,

servidores, assistentes, representantes, associados, agentes, contratantes ou subcontratantes do Organizador, agindo a qualquer título, bem como às seguradoras do organizador.

15.4 O Organizador não assume qualquer responsabilidade perante o Passageiro por qualquer infração da agência de viagens ou de outros intermediários envolvidos na celebração do contrato do pacote de férias no que diz respeito às obrigações destes terceiros.

15.5 O Organizador que indenizou o Passageiro está sub-rogado nos direitos e reclamações do Passageiro contra terceiros responsáveis.

## 16. LIMITE DE RESPONSABILIDADE

16.1. A responsabilidade do Organizador será limitada ao montante máximo exigido da entidade prestadora de serviços, de acordo com a Convenção de Montreal, datada de 28 de maio de 1999, sobre Transporte Aéreo Internacional, e com a Convenção de Berna, datada de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

16.2. Quando aplicável, a responsabilidade de viagem e turismo pela deterioração, destruição e dedução de bagagem e outro item, em resorts de acomodação turística, enquanto o cliente estiver hospedado lá, terá os seguintes limites:

a) € 1.397, globalmente;

b) € 449 por item;

c) O valor declarado pelo cliente, em relação aos itens levados sob custódia do resort turístico.

16.3. A responsabilidade do Organizador de viagens por danos que não sejam danos pessoais pode ser contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido. Tal como estabelecido pelo Regulamento 392/2009 CE, e alterações subsequentes, sobre a responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente e, quando aplicável, pela legislação nacional e internacional em vigor relativa à não execução do serviço em causa. Se, além disso, o Organizador for também o proprietário e/ou afretador e/ou locador do navio utilizado para o cruzeiro, aplicam-se as regras de limitação de indemnização estabelecidas no Regulamento 392/2009 CE ou na Convenção de Londres de 19.11.1976 e suas subsequentes alterações.

16.4 O Organizador e o Passageiro, o primeiro na qualidade de transportadora e o segundo na qualidade de passageiro, em conformidade com a Convenção de Atenas, acordam numa franquia de 149 unidades de conta por Passageiro em caso de perda ou dano da bagagem do Passageiro, sendo este montante dedutível do montante da perda ou dano sofrido. Isto está de acordo com as disposições do artigo 8.4 da versão da Convenção de Atenas oferecida pelo Protocolo de Londres de 2002 e subsequentes alterações.

## 17. EXCURSÕES E COMPRAS A BORDO DE OUTROS BENS E SERVIÇOS

### Excursões

17.1 O Passageiro compromete-se a ler atentamente a descrição das excursões disponíveis para compra disponível através do canal de comercialização correspondente.

17.2 O Organizador não será responsável se as excursões estiverem sujeitas a alterações devido a circunstâncias fora do controle do Organizador (como, por exemplo, condições meteorológicas que impeçam o bom andamento da excursão, greves, atrasos no transporte, recusa de atracação pelas autoridades portuárias locais, etc.) ou devido às necessidades operacionais dos fornecedores de Serviços.

17.3 Se o organizador anular uma excursão, o preço pago pela excursão anulada será reembolsado através do mesmo meio de pagamento utilizado para a compra. Se a excursão fizer parte de um pacote que inclua várias excursões, será reembolsada uma percentagem proporcional ao número de excursões não efectuadas. As excursões de dia inteiro são avaliadas ao dobro do preço das excursões de meio dia. No caso das excursões incluídas na tarifa do cruzeiro, se o organizador anular uma excursão, será possível adquirir uma nova excursão para substituir a excursão anulada.

17.4 Se o organizador cancelar parcialmente uma excursão após a partida do cruzeiro (por exemplo, uma visita guiada à cidade inclui uma visita a um museu, esta última é cancelada, mas a visita guiada à cidade prossegue), o organizador concederá um crédito ao viajante proporcional à parte da excursão não efectuada para ser utilizada em compras a bordo.

17.5 Em caso de desistência do Passageiro da excursão reservada, o Organizador reserva-se o direito de cobrar taxas de anulação nas mesmas condições e nos mesmos montantes que as taxas de anulação comunicadas ao viajante durante o processo de compra..

17.6 A menos que indicado de outra forma, as excursões não são realizadas com veículos especificamente equipados para Passageiros com dificuldades de mobilidade. No entanto, a Costa pode fornecer, a pedido do Passageiro, propostas de excursões adequadas para aqueles com mobilidade reduzida. As excursões acessíveis a Passageiros com dificuldades leves de mobilidade são marcadas com um símbolo específico. Portanto, antes de comprar o Serviço, o Organizador aconselha entrar em contato com o número gratuito indicado no site MyCosta para verificar se o Cruzeiro e o navio da frota de interesse oferecem um pacote acessível para pessoas com mobilidade reduzida e/ou deficiências.

17.7 As visitas reservadas para Passageiros com mobilidade reduzida e/ou deficiências estão sujeitas a limites de disponibilidade. O Organizador não é responsável em caso de esgotamento dos lugares.

17.8 Para alguns tipos de excursões, podem ser exigidas ao Passageiro condições específicas e/ou requisitos dependendo de suas características (por exemplo, uso de meios de transporte conduzidos pelo Passageiro), conforme indicado através do canal de comercialização correspondente.

17.9 Observe que a apólice de seguro de assistência em viagem, se comprada junto com a reserva do Cruzeiro, não inclui cobertura das contingências que possam ocorrer durante a realização de excursões.

17.10 Cada excursão requer um número mínimo de participantes. Também pode ser previsto um número máximo de participantes. Se o número mínimo de Passageiros exigido não for atingido, a excursão pode ser cancelada. Se o número mínimo para uma excursão for atingido, os participantes podem ser acompanhados por um guia bilíngue. No caso de a excursão contratada pelo Passageiro não poder ser realizada na língua materna do Passageiro, a excursão será efectuada em inglês.

17.11 O Passageiro compromete-se a selecionar excursões adequadas ao seu estado de saúde e às suas capacidades psicofísicas, bem como às das pessoas em nome das quais compra a excursão, e declara não ser afetado por condições que possam prejudicar sua saúde e/ou tornar perigosa sua participação nas excursões selecionadas e/ou exigir cuidados médicos imediatos em instalações hospitalares. Em caso de dúvidas sobre a capacidade psicofísica para participar nas excursões selecionadas, o Organizador convida o Passageiro a entrar em contato com seu médico.

17.12 O Passageiro compromete-se a escolher excursões apropriadas se estiver grávida ou se a pessoa em nome da qual compra a excursão estiver grávida.

17.13 Em caso de participação em uma excursão que envolva imersão na água e/ou atividades na praia, é necessário seguir as medidas de precaução ordinárias e as possíveis instruções fornecidas pelo Organizador e/ou pelo fornecedor do serviço (por exemplo, evitar o consumo de álcool e alimentos nas horas anteriores à excursão, usar equipamento de segurança como coletes salva-vidas, etc.).

17.14 O Passageiro conhece de que as excursões com atividades na praia podem não ser monitoradas por pessoal de salva-vidas. Portanto, aconselha-se ao Passageiro garantir que as condições meteorológicas e marítimas sejam compatíveis com suas capacidades psicofísicas antes de mergulhar.

17.15 Durante as excursões, os menores devem estar sempre sob a vigilância de um Passageiro adulto que assuma a responsabilidade (nomeadamente, perto de estradas movimentadas, cursos de água ou massas de água, falésias, escadas, etc.), exceto nas excursões reservadas a menores acompanhados por guias e animadores, tal como indicado especificamente na descrição deste tipo de excursão (excursões para adolescentes).

17.16 O Organizador não é responsável por acidentes ou danos, direta e/ou indiretamente resultantes do comportamento imprudente ou negligente do Passageiro. Portanto, o Passageiro reconhece e aceita que, ao participar de tais excursões, tomará as medidas de precaução necessárias e assumirá o risco de quaisquer lesões, perdas ou danos que possam ocorrer.

#### WiFi

17.17 Os serviços relacionados com a utilização do WiFi a bordo podem variar consoante o pacote adquirido, cujos pormenores e características são fornecidos antes e no momento da compra.

17.18 Os pacotes WiFi devem ser activados a bordo e de acordo com as instruções fornecidas pelo organizador.

17.19 A ativação dos Pacotes permite o consumo de WiFi dentro dos limites e da forma de cada Pacote, tal como indicado antes e no momento da compra.

17.20 Aquando da ativação dos Pacotes, será sempre cobrada a taxa de ativação informada antes e no momento da compra.

17.21 O Organizador informa o Passageiro, que aceita, que a ligação por satélite do navio pode variar em função das condições climáticas e da localização geográfica, provocando ocasionalmente lentidão ou instabilidade do sinal. O Organizador não pode ser responsabilizado por qualquer mau funcionamento da ligação.

17.22 O Organizador não é responsável pelos smartphones e/ou aparelhos que, devido a um mau funcionamento, impeçam a ligação.

#### Bebidas

17.23 Os serviços relacionados com o consumo de bebidas a bordo podem variar de acordo com o pacote adquirido (“Pacotes de Bebidas”), cujos pormenores e condições estão disponíveis antes e no momento da compra.

17.24 O Pacote de Bebidas deve ser reservado por todos os passageiros com o mesmo número de reserva ou que viajem no mesmo camarote.

17.25 O Pacote de Bebidas que inclui álcool não pode ser comprado ou utilizado por viajantes menores de idade.

17.26 Alguns Pacotes de Bebidas não podem ser usados em bares de marca ou temáticos do navio.

17.27 Quando o Pacote de Bebidas inclui garrafas de água, significa para duas pessoas. A ocupação individual de um camarote duplo inclui apenas uma garrafa de água de meio litro por dia.

17.28 O Organizador reserva-se o direito de limitar o consumo de bebidas alcoólicas incluídas no Pacote de Bebidas se o consumo excessivo comprometer o bom funcionamento do Cruzeiro. O viajante não tem direito a qualquer compensação, indemnização ou reembolso em resultado de tal decisão.

#### Compras nas lojas a bordo

17.29 As compras de bens e produtos vendidos nas lojas de bordo estão sujeitas ao Código do Consumo Italiano (Decreto Legislativo 206/2005 e alterações posteriores).

17.30 Se o produto for considerado defeituoso ou não conforme, o consumidor tem o direito de obter reparação ou substituição gratuita, redução do preço ou cancelamento do contrato de compra, desde que notifique a Costa no prazo de dois meses a contar da data em que o defeito foi detectado.

17.31 Se a notificação do defeito encontrado pelo Consumidor for entregue à Costa durante o cruzeiro, o Passageiro tem o direito de devolver o artigo e receber outro artigo do mesmo valor e natureza na mesma loja a bordo. Se a notificação do defeito detectado pelo consumidor for entregue à Costa após o fim do cruzeiro, o consumidor tem direito ao reembolso do preço pago pelo produto defeituoso. Não será possível a substituição do produto.

17.32 A Costa só considerará as reclamações acompanhadas do comprovante de compra (por exemplo, recibo ou bilhete) e fotos ou documentação que comprovem o defeito.

17.33 Os defeitos resultantes de uma utilização incorrecta do artigo e/ou do seu desgaste normal não são cobertos pelos procedimentos de devolução ou reembolso.

17.34. A Costa não é responsável por qualquer falta de conformidade pela qual o fabricante/produtor seja responsável perante os consumidores quando estes tenham sofrido danos ilícitos devido a um defeito de fabrico.

17.35. A presente secção relativa às “Compras nas lojas de bordo” não se aplica às compras de bens efectuadas nas lojas de bordo exploradas por concessionários.

## 18. TRANSPORTE AÉREO

18.1 Após a emissão pelo transportador do bilhete de passagem aérea ou passagem aérea em nome do Passageiro e após a aceitação do mesmo pelo Passageiro, um contrato de viagem aérea é celebrado pelo Passageiro e pela transportadora aérea que emite o bilhete.

18.2 A Costa Cruzeiros não atua como transportadora aérea em qualquer tipo de transporte aéreo. O transporte aéreo é realizado exclusivamente pela transportadora aérea especificada (e/ou seus representantes designados) com todos os riscos e responsabilidades associados; portanto, a Costa Cruzeiros não será responsável por qualquer perda ou dano que possa ser incorrido devido a atos ou omissões por parte de qualquer transportadora aérea direta ou suplementar. Os direitos do Passageiro, conforme o contrato de transporte aéreo e as respectivas leis aplicáveis (Convenção de Montreal de 28/5/1999, Regulamento (CE) nº 889/2002 sobre a responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente e as leis nacionais), incluindo, em particular, o direito do Passageiro a indenização por morte ou lesão, deverá, portanto, significar o direito do Passageiro de solicitar reembolso ou indenização da companhia aérea operadora. As obrigações de acordo com o Regulamento (CE) nº 785/2004 sobre os requisitos de seguro das transportadoras aéreas e dos operadores de aeronaves, são de exclusiva responsabilidade da transportadora aérea.

18.3 Se não estiver incluído na documentação fornecida pela Costa Cruzeiros ao Passageiro, este deverá solicitar um bilhete de viagem aérea válido à transportadora, que deverá garantir a sua emissão e - até a data de emissão - providenciar para a guarda do bilhete nas suas instalações por razões logísticas e garantir a conformidade do mesmo com os regulamentos aplicáveis. A transportadora deverá também garantir que o bilhete é imediata e incondicionalmente emitido a seu próprio custo para o Passageiro, e todas as disposições acima mencionadas também deverão ser garantidas à Costa Cruzeiros.

18.4 As obrigações decorrentes do Regulamento (CE) N.º 261/2004, que estabelece regras comuns para a indenização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, são de responsabilidade exclusiva da transportadora aérea operadora, conforme definido no Regulamento anterior e não será aceite nenhuma responsabilidade neste sentido pela Costa Cruzeiros, seja na sua qualidade de Organizador ou de outra forma. Consequentemente, quaisquer reclamações apresentadas pelos Passageiros sob as provisões do Regulamento (CE) N.º 261/2004 deverão ser enviadas diretamente à companhia aérea operadora. No exercício dos seus direitos em relação à transportadora aérea, tal como previsto no Regulamento supramencionado, os Passageiros devem respeitar os critérios segundo os quais tudo deve ser feito, tanto quanto possível, para salvaguardar o pacote de férias no seu conjunto e de modo a não prejudicar os direitos do Organizador ao abrigo deste contrato e os regulamentos aplicáveis.

18.5 Na documentação de viagem enviada aos Passageiros, a Costa Cruzeiros deverá incluir detalhes dos seus planos de voo. A inclusão dos detalhes do voo na documentação fornecida pela Costa Cruzeiros aos Passageiros, juntamente com avisos ou informações sobre o transporte aéreo e as respectivas regulamentações legais e contratuais aplicáveis, é apenas para fins informativos. As informações sobre as companhias aéreas, os números dos voos, os horários e os aeroportos serão fornecidos aos Passageiros com bastante antecedência em relação à data de partida do cruzeiro, devendo ser tidas em conta pelo Passageiro para efeitos de outras ligações a

expensas suas. Os Passageiros devem receber informações sobre companhias aéreas, números de voo, horários e aeroportos com uma antecedência mínima de 3 meses antes da partida. No entanto, se a reserva for efetuada menos de 3 meses antes da partida, os Passageiros deverão receber as informações acima mencionadas no prazo de 3 dias úteis após a realização da reserva.

18.6 O uso de material impresso, marcas registradas, logótipos ou qualquer outro elemento que identifique a Costa Cruzeiros na documentação de acordo com o ponto 18.5 acima serve apenas para fins de impressão e não deve ser interpretado como uma emenda ou correção ou como tendo qualquer influência sobre as disposições do presente Artigo.

18.7 Se, após a confirmação do voo, o Passageiro solicitar alterações na reserva que não resultem no cancelamento da viagem aérea (por exemplo, alteração da data de partida/chegada, mudança do aeroporto de partida), deverão reembolsar o Organizador por quaisquer despesas adicionais cobradas pela(s) companhia(s) aérea(s) como resultado da mudança.

18.8 Em caso de cancelamento pelo Passageiro do pacote que inclui voos, o Passageiro pagará o custo total do voo, equivalente às penalidades aplicadas pela companhia aérea.

18.9 Em caso de perda ou atraso na entrega da bagagem pela companhia aérea, a Costa Cruzeiros não será responsabilizada por qualquer dano sofrido.

## 19. SERVIÇO MÉDICO DO NAVIO

19.1 Se um Passageiro necessitar de cuidados médicos enquanto estiver a bordo de uma de nossas embarcações, o serviço médico do navio estará disponível para prestar serviços de acordo com as condições, tarifas e taxas em vigor e colocadas à disposição dos Passageiros. O custo destes serviços médicos não está incluído no preço do pacote do cruzeiro.

19.2 A decisão do Médico do navio sobre se um Passageiro está apto a embarcar e/ou prosseguir viagem no cruzeiro é final e vinculativo para o Passageiro em questão.

## 20. CUSTÓDIA DE OBJETOS DE VALOR

Para conveniência e segurança do Passageiro, o navio tem um cofre; o Organizador não se responsabiliza por dinheiro, documentos, títulos, joias ou outros objetos de valor que não sejam guardados no cofre. O Transportador e o Organizador não aceitam qualquer responsabilidade por perda ou dano de dinheiro, títulos negociáveis, títulos, ouro, pratas, joias, ornamentos, obras de arte ou outros objetos de valor pertencentes aos Passageiros, mesmo que tenham sido guardados nos cofres de segurança das cabines. As mercadorias, os objetos de valor, os artigos de primeira necessidade e mesmo os medicamentos devem ser colocados nas bagagens de mão, tanto no embarque como no desembarque, não podendo o organizador ser responsabilizado por eles em caso de perda ou de avaria durante o embarque e/ou o desembarque se não forem colocados nas bagagens de mão.

## 21. OBRIGAÇÃO DE PRESTAR ASSISTÊNCIA

21.1. O organizador é obrigado a prestar assistência ao Passageiro em caso de dificuldades. Em caso de dificuldades do Passageiro, ou quando por motivos não imputáveis a ele, este não puder terminar o pacote de férias, o organizador deverá prestar a seguinte assistência:

a) Fornecimento de informação apropriada sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular;

b) Prestação de assistência ao passageiro na realização de chamadas distantes e encontrar soluções alternativas de viagem.

21.2 Se a dificuldade associada ao pedido de assistência for deliberada e descuidadamente causada pelo Passageiro, o organizador poderá cobrar uma taxa no valor dos custos incorridos com a prestação de tal assistência.

21.3. Se, devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o passageiro não puder regressar, o Organizador é responsável pelo pagamento dos custos de acomodação necessários, se possível na mesma categoria, por um período que não exceda três noites por Passageiro. A agência de varejo é solidariamente responsável pela obrigação em questão, sem prejuízo do direito de recurso, de acordo com os termos gerais aplicáveis.

21.4. A limitação dos custos acima referidos não se aplica a pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, mulheres grávidas e crianças sem companheiros de viagem, nem a pessoas que necessitam de cuidados de saúde específicos, desde que a Agência tenha sido notificada dessas necessidades especiais em pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

## 22. RECLAMAÇÕES E REIVINDICAÇÕES E NÃO INFRACÇÕES AO REGULAMENTO DA UE N.º 1177/2010

22.1 Quaisquer reclamações ao Organizador relativas à possível não conformidade na organização ou execução do cruzeiro deverão ser apresentadas pelos Passageiros por escrito, no mais tardar 2 meses após a data de devolução do cruzeiro. Em conformidade com as disposições do Regulamento da UE 1177/2010.

22.2 As reclamações podem ser dirigidas ao:

1. ao escritório do Organizador neste endereço, C/ Pedro Teixeira nº8, 5º andar, 28020 Madrid-Espanha.
2. por e-mail no [atendimentoaocliente@pt.costa.it](mailto:atendimentoaocliente@pt.costa.it)
3. através da hiperligação correspondente no sítio Web da Costa, nomeadamente, <https://www.costacruzeiros.com.pt/reclamacoes.html>.

22.3 O período de custódia dos objetos perdidos e encontrados é de três meses a partir da data do fim do cruzeiro. Para a recuperação deste tipo de bens, por favor contacte a sua agência de viagens. Todos os custos incorridos na localização, armazenamento e envio dos objetos encontrados ao proprietário dos objetos serão por conta do Passageiro e devem ser pagos antes do envio dos objetos.

## 23. COBERTURA DE SEGURO PARA CANCELAMENTO DE VIAGEM, ASSISTÊNCIA MÉDICA E BAGAGEM

23.1 Ao assinar o formulário de reserva, o Passageiro pode subscrever a apólice de seguro, com cobertura para as eventualidades de cancelamento da viagem organizada; assistência médica em caso de lesão ou acidente durante o cruzeiro e danos ou perda de bagagem; oferecida nesse momento, mediante o pagamento do prémio associado.

23.2 A cobertura do seguro é um contrato entre o Passageiro e a companhia de seguros e todas as obrigações e responsabilidades decorrentes das disposições da apólice de seguro são de responsabilidade exclusiva do Passageiro.

23.3 Em circunstâncias especiais, tais como epidemias ou pandemias, o Organizador recomenda a subscrição de uma apólice de seguro para cobrir tais contingências, reservando-se igualmente o direito de tornar obrigatória a subscrição de uma apólice de seguro que cubra os riscos relacionados com o vírus SARS-CoV-2 19 ou outras doenças contagiosas ou incapacitantes durante o cruzeiro, bem como as despesas médicas, as despesas de estadia prolongada (alojamento e alimentação) em terra para quarentena, as despesas de repatriamento devido a acidente (incluindo por meios especiais para pessoas que tenham testado positivo), o reembolso da taxa de reserva em caso de interrupção do cruzeiro.

Na ausência de uma apólice de seguro adequada que cubra os riscos supracitados, estes riscos e os seus custos serão da responsabilidade do Viajante. Para o efeito, o organizador reserva-se o direito de incluir o custo da apólice de seguro no preço global do pacote de férias.

## 24. FUNDO DE GARANTIA

24.1 Nos termos estabelecidos pela legislação vigente, o Organizador contratou uma cobertura específica de seguro para que, no caso de se tornar financeiramente insolvente ou falida, seja garantido aos Passageiros o reembolso do preço pago pelo pacote de férias, bem como quaisquer despesas incorridas pela sua repatriação. ( N.º de garantia 2051884; REVO Insurance S.p.A.; Sede operacional; Via Monte Rosa 91, 20149 Milán, Italia; Tel. +39. 02 92885700, Fax. +39. 02 92885749; [revo@pec.revoinsurance.com](mailto:revo@pec.revoinsurance.com), [www.revoinsurance.com](http://www.revoinsurance.com))

24.2 Para mais detalhes sobre indemnização por perda de serviço em caso de insolvência ou falência, consulte as disposições da legislação vigente.

## 25. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

O Passageiro aceita, como lei aplicável ao contrato e às obrigações dele derivadas, o direito comum de Portugal, para o qual remete na sua totalidade para todas as questões não expressamente previstas no presente contrato. Para qualquer controvérsia que possa surgir em relação à interpretação ou execução das obrigações derivadas do presente contrato, as partes reconhecem que o tribunal competente é o determinado pela lei portuguesa e conforme estabelecido na secção 4 do Regulamento (UE) 1215/2012.

Notificação obrigatória nos termos do artigo 17.º da Lei italiana n.º 38/2006: "A lei italiana pune com pena de prisão os crimes relacionados com a prostituição e a pornografia infantil, ainda que cometidos no estrangeiro".

## 26. PROTEÇÃO DE DADOS

### COMUNICAÇÃO INFORMATIVA SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Costa Crociere S.p.A. (Doravante, também “Costa Crociere”), na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, de acordo com os artigos 13.º y 14º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 (doravante, o “RGPD”), bem como em conformidade com a legislação portuguesa em matéria de proteção de dados, fornece as seguintes informações sobre o tratamento de dados pessoais que lhe dizem respeito a si, recolhidos pela Costa Crociere e/ou que nos foram fornecidos por si na qualidade de titular dos dados:

1. na reserva e/ou compra do pacote turístico;
2. no interior do cruzeiro (por exemplo, realização de compras); e
3. com o registo no sítio da Internet e/ou na aplicação da Costa Crociere, ou com o preenchimento dos formulários disponíveis no sítio da Internet da Costa Crociere.

### RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS DADOS.

O responsável pelo tratamento de dados é: Costa Crociere S.p.A., com sede em Génova (Itália), Piazza Piccapietra 48.

### ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS.

O Encarregado de Proteção de Dados (EPD) pode ser contactado no seguinte endereço: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) e/ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Génova, Itália.

### FINALIDADES E BASE LEGAL DO TRATAMENTO.

a) Finalidade relativa à reserva/compra do pacote turístico e/ou a atenção aos seus pedidos. Os seus dados pessoais serão tratados com o objetivo de cumprir as obrigações que surjam a partir do contrato da compra do pacote turístico e/ou satisfazer os seus pedidos, para permitir que a Costa Crociere forneça o serviço da forma ideal e, especificamente, para:

1. a formação, gestão e desempenho de relações pré-contratuais e contratuais entre si e a Costa Crociere;
2. responder aos seus pedidos;
3. a comunicação de informações de serviços, relativamente ao pacote turístico adquirido (p. ex., alterações aos termos e condições contratuais, informação de reserva, etc.).

Além disso, os dados que divulgar podem incluir informações pessoais definidas pelo Código de Privacidade e o RGPD, enquanto “categorias especiais de dados pessoais” (por exemplo, dados relacionados com o seu estado de saúde, a recolha dos quais é necessária para garantir que beneficia de serviços em linha com as suas necessidades específicas, caso existam). Estes dados

serão tratados com objetivos exclusivamente relacionados com o pacote turístico, e apenas sujeitos ao seu consentimento prévio, como base legal do tratamento, o qual poderá dar ao preencher o formulário específico que lhe será enviado por email no caso de, ao finalizar a compra do pacote turístico, nos ter informado de que tem necessidades específicas.

b) Envio de emails com comunicações informativas e promocionais relacionadas com o pacote turístico. A base legal do tratamento é o interesse legítimo da Costa Crociere em garantir que recebe comunicações sobre os nossos serviços e produtos semelhantes disponibilizados pela Costa Crociere.

Em todo o caso, pode, em qualquer altura, decidir obstar ao envio das comunicações acima mencionadas, ao clicar na ligação apropriada que aparece em todas as comunicações deste tipo da Costa Crociere.

O pedido em questão não deverá afetar o envio de qualquer comunicação para efeitos de marketing no âmbito do parágrafo e) abaixo, caso tenha dado consentimento expresso para esse efeito.

c) Finalidades legais, de saúde e segurança. Os seus dados pessoais, incluindo os dados relacionados com o seu estado de saúde, se necessário, também serão tratados com a finalidade de:

1. satisfazer obrigações legais e cumprir os regulamentos, as leis nacionais e regionais, bem como legislação derivada de provisões impostas pelas autoridades autorizadas a fazê-lo por aplicação da lei.
2. verificar, exercer e/ou defender um direito da Costa Crociere em tribunal;
3. e garantir que tem acesso à assistência médica necessária durante o cruzeiro.

d) Finalidades estatísticas. Os seus dados pessoais serão também utilizados para o tratamento anónimo, sempre que possível, de estatísticas agregadas relacionadas com a atividade da Costa Crociere, ou relevantes para a mesma, no contexto da venda de pacotes turísticos. Depois de fazer a reserva e/ou a compra do pacote turístico, ou durante a sua experiência de viagem, a Costa Crociere poderá enviar-lhe questionários por email, o preenchimento dos quais é totalmente voluntário, com o objetivo de verificar o grau de satisfação dos clientes, e a análise desta informação será levada a cabo com a manutenção do anonimato, sempre que possível, e não será utilizada pela Costa Crociere para outros fins. A base legal deste tratamento é o interesse legítimo da Empresa.

e) Os objetivos de marketing direto e indireto da Costa Crociere, que incluem atividades promocionais realizadas pela Costa Crociere sobre os produtos e/ou serviços da Costa Crociere (o

chamado marketing direto), bem como sobre os produtos de terceiros que se qualificam como parceiros de negócios da Costa Crociere, pertencentes a várias categorias de produtos (por exemplo, atividades turísticas, companhias aéreas/serviços de transporte, agências de viagens, seguros, fornecedores de eletricidade e gás, entretenimento etc.), ou outras empresas do Grupo Carnival, ao qual a Costa Crociere pertence (o chamado marketing indireto), implementados através da utilização tanto de meios automatizados (por exemplo, emails, mensagens de texto, mensagens publicitárias em redes sociais, etc.) como de meios não automatizados (por exemplo, correio normal, telefone via operador, etc.).

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

O tratamento para fins de marketing (envolvendo as atividades de marketing direto e indireto da Costa Crociere), levado a cabo em conformidade com as modalidades acima especificadas, só pode ocorrer com o seu consentimento livre, específico e expresso, o qual representa a base legal do tratamento aplicável, e que pode ser revogado por si em qualquer momento. Por conseguinte, o tratamento dos seus dados com a finalidade especificada acima é totalmente opcional.

f) Objetivos de definição de perfis, para analisar as suas preferências de viagem e hábitos de consumo, e levar a cabo pesquisas de mercado por via eletrónica, incluindo inquéritos.

Em particular, as atividades de definição de perfis visam criar e/ou desenvolver modelos preditivos relativamente aos tipos de clientes da Costa Crociere, a fim de melhor direcionar as iniciativas comerciais, com o objetivo de melhorar os serviços oferecidos e as informações comerciais apresentadas pela Costa Crociere, adequando-os aos interesses dos clientes e/ou permitindo o envio de comunicações personalizadas, e/ou permitindo o envio de ofertas comerciais personalizadas, e deste modo melhorando a experiência do cliente com a Costa Crociere.

As atividades de definição de perfis são realizadas com base em um ou mais dos seguintes critérios (também conhecidos como “lógica de definição de perfis”): análise da experiência de compra (p. ex., valores gastos, período do ano de compra) desde o momento da reserva do cruzeiro até à conclusão do próprio cruzeiro, incluindo as despesas efetuadas a bordo, os pacotes comprados (por exemplo, pacotes de bebidas), excursões, etc.; análise do feedback dado pelo cliente sobre a experiência de cliente, através de Formulário de Comentário eletrónico (i.e., questionário enviado no final do cruzeiro); composição e idade dos participantes do pacote turístico adquirido (viagem individual, casal, casal jovem, casal com as bodas de prata comemoradas), bem como do mercado de reservas.

As consequências sobre o titular dos dados das atividades de definição de perfis acima mencionadas são representadas pelo recebimento, por dito titular, de comunicações e/ou promoções comerciais personalizadas.

O tratamento para efeitos de definição de perfis só pode ter lugar com base no seu consentimento específico e expresso, que representa a base legal do tratamento, e que pode em qualquer momento ser revogado por si. Por conseguinte, inserir os dados na base de dados relativa às atividades de definição de perfis é totalmente opcional.

g) Finalidades relativas ao acesso ao portal My Costa, que incluem o acesso ao portal My Costa através do sítio da Internet e/ou através da App móvel designada “Costa App”, para lhe permitir o acesso e utilização dos serviços fornecidos através do portal, e reservados aos utilizadores com uma opção e/ou reserva ativa de um cruzeiro (como, por exemplo, a aquisição de pacotes de bem-estar, pacotes de bebidas, tratamentos de bem-estar, imagens e presentes da marca Costa, festas, etc.).

A base legal do tratamento é representada pela execução do seu pedido para aceder ao portal My Costa, regido pelas disposições presentes em [Regulamento MyCosta | Costa Cruzeiros](#).

h) Registos fotográficos e em vídeo para fins inerentes ao cruzeiro: durante o cruzeiro, podem ser feitos registos fotográficos e/ou em vídeo pelos fotógrafos nos nossos navios, que contribuem para tornar a experiência de viagem inesquecível. Gostaríamos de salientar que, no caso de não querer fazer parte das filmagens/fotografias, ou se, por outro lado, não quiser que as suas fotografias sejam apresentadas nos painéis Photoshop, pode dirigir-se aos Fotógrafos, que registarão a sua preferência numa abordagem caso a caso. A remoção de uma foto em que esteja presente só pode ser feita depois de nos informar. A base legal do tratamento é o interesse legítimo da Empresa.

i) Para garantir a segurança a bordo: mantemos durante todo o cruzeiro um registo das pessoas a embarcar, por razões de segurança e para garantir, se necessário, uma gestão mais eficaz de eventuais operações de busca e salvamento, bem como a proteção dos interesses vitais dos passageiros, em conformidade com a Diretiva CE 41/1998 (alterada pela Diretiva (UE) 2109/2017) e a legislação italiana do pavilhão do navio contida no Decreto Legislativo n.º 38 de 11 de maio de 2020.

Neste contexto, informamos que será fotografado no momento do embarque, a fim de o podermos identificar durante a sua estadia a bordo do navio. As bases jurídicas para estas atividades de tratamento estão previstas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas c) e d), do RGPD.

## NATUREZA DO FORNECIMENTO DE DADOS E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE QUALQUER RECUSA.

A divulgação de dados pessoais solicitados ao comprar o pacote turístico é obrigatória e qualquer recusa em divulgar os dados pessoais solicitados, no todo ou em parte, pode impossibilitar a Costa Crociere de permitir a realização da sua compra.

O fornecimento dos seus dados pessoais para acesso ao portal My Costa é opcional; no entanto, qualquer recusa em fornecer os dados pessoais solicitados, no todo ou em parte, pode impossibilitar a Costa Crociere de fornecer serviços que possam ser solicitados por si, incluindo a possibilidade de prosseguir com a reserva online.

Por último, tem o direito de expressar livremente o seu consentimento, o qual é específico e revogável em qualquer altura, nomeadamente para os fins adicionais de marketing e definição de perfis especificados acima. A recusa em dar consentimento, ou qualquer revogação posterior do consentimento, não irão sob nenhuma forma afetar a procura dos fins adicionais especificados acima.

## CATEGORIAS DE DESTINATÁRIOS DE DADOS PESSOAIS.

Os seus dados não serão divulgados, exceto nos casos em que a divulgação seja imposta por disposições legais ou expressamente autorizada por si. Os seus dados só poderão ser comunicados, para os fins descritos acima, às seguintes categorias de pessoas e entidades:

- funcionários internos da Costa Crociere, expressamente autorizados a fazer o tratamento de dados pessoais;
- empresas pertencentes ao Grupo de Empresas Costa Crociere, também sediadas no estrangeiro;
- fornecedores e/ou agentes/operadores da Costa Crociere, a bordo dos navios e em terra, que forneçam serviços necessários durante o cruzeiro (p. ex., agentes portuários, operadores de entretenimento, etc.);
- pessoas, empresas, associações ou firmas profissionais que prestem à Costa Crociere serviços de consultadoria ou assessoria, ou atividades para proteção dos seus direitos (p. ex., contabilistas diplomados, médicos, advogados, consultores fiscais, auditores e consultores em operações de auditoria ou dever de diligência, etc.);
- pessoas, empresas ou agências que forneçam à Costa Crociere serviços de marketing e atividades de análise ou consultadoria, incluindo redes sociais (p. ex., Facebook);
- indivíduos ou empresas que prestem apoio e/ou serviços à Costa Crociere (por exemplo, serviços informáticos) e/ou parceiros comerciais da Costa Crociere (por exemplo, agências de viagens);

- pessoas cujo direito de acesso aos dados pessoais é concedido ao abrigo de disposições legais e de legislação secundária, ou diretivas dadas por Autoridades autorizadas a fazê-lo nos termos da lei, incluindo as autoridades portuárias nos locais de desembarque.

As partes que pertencem às categorias indicadas acima farão uso dos dados na sua capacidade de agentes de tratamento de dados ou de controlo de dados independentes, conforme o caso.

A lista de pessoas e entidades com as quais os seus dados são partilhados pode ser solicitada à Empresa ou ao Encarregado de Proteção de Dados através dos seguintes endereços: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra 48, 16121 Genoa, Itália.

#### TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS FORA DA UNIÃO EUROPEIA.

Os seus dados pessoais podem ser transferidos para o estrangeiro para empresas terceiras pertencentes à União Europeia, ou fora desta, para os fins acima indicados.

Sempre que os dados sejam transferidos para Estados fora da União Europeia, ditos Estados garantirão, nos termos dos artigos 45º e seguintes do RGPD, um nível adequado de proteção, com base numa decisão específica da Comissão Europeia ou, em alternativa, o destinatário terá a obrigação contratual de proteger os dados, por meio da adoção de um nível adequado de proteção comparável ao previsto no RGPD.

Em particular, os seus dados pessoais podem ser transferidos, a título de exemplo, para empresas do grupo ao qual pertence a Costa Crociere, incluindo as localizadas em países não pertencentes à UE (por exemplo, os Estados Unidos), países de destino do seu cruzeiro, as respetivas autoridades portuárias do itinerário do cruzeiro ou diferentes autoridades às quais a comunicação de dados pessoais é exigida por uma disposição legal ou convenções internacionais de direito marítimo, etc. A lista das entidades às quais esses dados são comunicados pode ser solicitada à Empresa ou ao Responsável pela Proteção de Dados nos seguintes endereços: [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Génova, Itália.

#### PERÍODO DE RETENÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Os dados pessoais serão armazenados por um período não superior ao necessário aos objetivos para os quais foram recolhidos e posteriormente tratados. Os dados pessoais serão armazenados enquanto dure o contrato celebrado por si, e por um período subsequente:

1. dentro dos prazos estabelecidos nos termos da legislação em vigor;
2. dentro dos prazos estabelecidos pela legislação, incluindo a legislação secundária, que requerem que os dados sejam retidos (tais como declarações fiscais); e
3. dentro do prazo necessário para proteger os direitos do titular dos dados na eventualidade de qualquer litígio relacionado com a prestação do serviço.

As fotografias/imagens e os registos de áudio/vídeo recolhidos durante os eventos a bordo serão mantidos por um período limitado à duração do cruzeiro, e depois serão eliminados.

Além disso, os dados pessoais tratados para o envio de comunicações informativas e promocionais relacionadas com o pacote turístico serão armazenados apenas durante a duração do cruzeiro, a menos que tenha sido feito por si um pedido prévio para que tais comunicações não lhe sejam enviadas.

Os dados pessoais tratados para fins de marketing com base no consentimento expresso e específico dado por si serão mantidos por cinco (5) anos, se não finalizar a compra de um cruzeiro Costa durante este período, ou por dez (10) anos, em caso de compra de um ou mais cruzeiros.

Os dados pessoais recolhidos e tratados para efeitos de definição de perfis serão conservados por um período máximo de dez (10) anos, ao fim do qual serão automaticamente eliminados e permanentemente anonimizados.

#### DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS.

Em qualquer momento, em conformidade com os artigos 15 a 22 do RGPD, é seu o direito, também em relação à definição de perfis, de:

1. aceder aos seus dados pessoais;
2. pedir que os seus dados pessoais sejam corrigidos;
3. revogar, a qualquer momento, o consentimento para a utilização e divulgação dos seus dados pessoais;
4. pedir que os seus dados pessoais sejam eliminados;
5. receber os dados pessoais que lhe dizem respeito num formato estruturado, de uso corrente e legível por máquina, bem como o direito de enviar os seus dados para outro responsável pelo tratamento de dados;
6. opor-se ao tratamento de dados pessoais que lhe digam respeito para fins de marketing ou de definição de perfis;
7. obter restrições ao tratamento de dados pessoais;
8. apresentar uma reclamação a uma autoridade de supervisão;
9. receber uma notificação sempre que houver uma fuga de dados pessoais; e
10. solicitar informações sobre:
  1. o objetivo do tratamento;
  2. as categorias de dados pessoais;

3. os destinatários ou categorias de destinatários a quem os dados pessoais foram ou serão divulgados; em particular, se os dados foram enviados a destinatários em países terceiros ou organizações internacionais, e a existência de garantias adequadas;
4. o período durante o qual os dados pessoais serão armazenados;
5. quando os dados pessoais não são recolhidos a partir do titular dos dados, quaisquer informações disponíveis sobre a sua fonte.

Pode, a qualquer momento, opor-se ao envio de comunicações relacionadas com atividades de marketing e definição de perfis, ao clicar na ligação “unsubscribe”/“cancelar inscrição” na parte inferior do email recebido, ou ao enviar um pedido para esse efeito aos endereços abaixo indicados, ou ao aceder à sua área reservada do Costa Club no sítio da Internet [costacrociere.it](http://costacrociere.it), caso seja membro do Club acima mencionado.

Pode exercer estes direitos, e/ou obter mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, através do envio de uma comunicação:

- por email, para [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it)
- por correio normal, para Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra 48, 16121 Genoa, Itália, ao cuidado do Encarregado de Proteção de Dados.

## ÍNDICES E OUTROS

### NOTA INFORMATIVA SOBRE OS ÍNDICES DE CÁLCULO A PARTIR DE 1 DE NOVEMBRO DE 2024:

As rates indicadas nas tabelas destas condições contratuais gerais, folheto e sítio web foram definidas de acordo com os seguintes parâmetros:

a) Custo do combustível para propulsão de navios: € 540,50 (por tonelada métrica, média da Platts HFO em Génova em julho de 2023.

b) Custo do combustível para voos fretados: CIF NWE USD 831,00 por tonelada métrica.

Custo do combustível para voos programados: foram usados os impostos fiscais “YQ” ou “YR” encontrados no GDS em 01/10/2023.

A taxa de câmbio utilizada pra todos os serviços é a seguinte:

1 EUR = USD1,1349 – Voos 1 EUR = USD1,05

Portanto, gostaríamos de salientar que as taxas apresentadas nas tabelas de preços não serão necessariamente válidas aquando da sua consulta desta publicação.

Por favor, verifique o melhor preço disponível com o seu agente de viagens ou em [www.costacruzeiros.com.pt](http://www.costacruzeiros.com.pt).

Nota informativa sobre o mercado de emissão:

O preço médio de mercado do ETS é informação pública que pode ser verificada no website: [www.bluenext.eu](http://www.bluenext.eu).

A quantidade de combustível consumida por passageiro é, de acordo com as informações fornecidas pelo transportador, a seguinte:

Tempo de voo para destinos e combustível consumido (por pessoa)

até 2 horas (Itália, Europa, Ilhas Baleares, Tunísia): 0,0701

De 2 a 3 horas (Grécia, Turquia): 0,0968

De 3 a 4 horas (Israel, Portugal, Rússia): 0,1380

De 4 a 5 horas (Ilhas Canárias, Egipto, Jordânia): 0,1555

De 5 a 7 horas (Cabo Verde, Emiratos Árabes Unidos): 0,2440

De 7 a 8 horas (Quênia, Tanzânia): 0,3914

De 8 a 9 horas (República Dominicana, Guadalupe, Jamaica): 0,4392

De 9 a 10 horas (Brasil, Maldivas, Madagáscar): 0,4769

De 10 a 11 horas (Cuba): 0,5022

Mais de 11 horas (Japão, México): 0,5307

Por exemplo, um voo para Guadalupe, assumindo que o preço de mercado do HTA é de 6,90 euros → 0,4392 toneladas métricas [A] x 6,90 euros [B] x coeficiente 3,16 [C] = 9,58 euros R/T (cerca de 4,79 euros por etapa da viagem).

#### FRANQUIA DE INDEMNIZAÇÃO POR DANOS CAUSADOS ÀS BAGAGENS RESULTANTES DO TRANSPORTE MARÍTIMO

As 149 unidades de conta da cláusula 16.4 são equivalentes a 185,52 euro