



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

OFÍCIO

Número de Referência: OFÍCIO-SGP23 - 23/2022

Interessado: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Assunto: REQUERIMENTO RDS nº 24/2022, de iniciativa do Vereador Rubinho Nunes

Ao
Excelentíssimo Senhor Presidente
MILTON LEITE
Câmara Municipal de São Paulo
e-mail: miltonleite@saopaulo.sp.leg.br

Senhor Presidente,

No ensejo em que o cumprimenta cordialmente, em resposta ao ofício em epígrafe, esta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon/SP vem se manifestar sobre o Requerimento RDS nº 24/2022 de iniciativa do Vereador Rubinho Nunes, solicitando informações sobre possível infração à lei consumerista pela empresa italiana Costa Cruzeiro, relacionada à cobrança indevida de serviço, nos seguintes termos:

Os questionamentos formulados por essa Egrégia Casa Legislativa foram encaminhados à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor desta Fundação, que levantou informações preliminares sobre o fornecedor, informando que no período de julho de 2021 até a presente data foram registradas 353 reclamações por consumidores contra a referida empresa, no entanto, após análise, constatou que somente uma reclamação se refere ao assunto em tela.

Assim, a referida Diretoria encaminhou à empresa Costa Cruzeiro pedido de esclarecimentos preliminares, tendo esta oferecido resposta aos questionamentos formulados, conforme documento anexo.

Por consequência, a Diretoria de Atendimento desta Fundação emitiu manifestação técnica com recomendação de apuração do presente caso pela Diretoria de Fiscalização, para onde se remeteu o expediente em pauta, a qual fará a análise dos fatos denunciados para adoção de eventuais medidas cabíveis.

Assim, tão logo obtiver resposta da referida Diretoria, comunicar-lhe-á os procedimentos eventualmente adotados.

Classif. documental

006.01.10.003





Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Sendo o que havia para o momento, reitera os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

São Paulo, 18 de agosto de 2022.

GUILHERME FARID
Diretor Executivo
Diretoria Executiva



Assinado com senha por GUILHERME FARID - 18/08/2022 às 12:07:52.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Memorando

Número de Referência: OFÍCIO-SGP23-23/2022-REQUERIMENTO RDS nº 24/2022

Interessado: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Assunto: Informações sobre possíveis abusos praticados pela empresa italiana COSTA CRUZEIROS

Em atenção à solicitação, cumpre informar que, contra a Costa Cruzeiros, desde a implantação do novo sistema Procon Digital SP (julho de 2021) até a presente data, foram registradas 353 reclamações, classificadas em sistema, pelos próprios consumidores conforme abaixo:

Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores 159

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa 61

Cobrança por serviço não fornecido / em desacordo com a utilização / fora do prazo 38

Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço 25

Dificuldade de contato / demora no atendimento 23

Cobrança indevida 9

Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento) 6

Falha / ausência de informação 5

Má qualidade do serviço 5

Mudança de preço ao finalizar a compra 5

Contrato - Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia 4

Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado 4

Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados 2

Contrato - Cláusulas em desacordo com a legislação de privacidade de dados pessoais 2

Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real) 2

Dificuldade para contratar / recusa injustificada 1

Imposição de multa indevida / abusiva 1

Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto 1

Devido à falta de um problema que contemple a nuance da elevação brutal de preços, foi feita busca textual em todas as reclamações, a partir das expressões, preço e valor, que retornou 235 registros.

No entanto, após leitura individualizadas dessas reclamações, foi constatado que uma única reclamação se aproxima do problema em tela. Segue cópia no ANEXO I.

Classif documental	006 01 10 001
--------------------	---------------



PROCONSP/ME/ZZU1333A

Assinado com senha por ALEXANDRE RODRIGUES VIANNA - 24/05/2022 às 15:50:43, ABEL HENRIQUE CORREIA - 25/05/2022 às 14:41:16 e RODRIGO TRITAPEPE - 25/05/2022 às 16:34:31.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Manifestação técnica

Número de Referência: OFÍCIO-SGP23-23/2022-REQUERIMENTO RDS nº 24/2022

Documento de Referência: PROCONSP-EXP-2022/00223

Interessado: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO / MILTON LEITE - Presidente

Assunto: OFÍCIO-SGP23 - 23/2022 - Encaminha cópia do REQUERIMENTO RDS nº 24/2022, de iniciativa do Vereador Rubinho Nunes, solicitando informações sobre possíveis abusos praticados pela empresa italiana COSTA CRUZEIROS.

A Portaria Normativa Procon/SP n.º 247/2021, dispõe em seus artigos 3º, II, “d” e 42 sobre os instrumentos administrativos de encaminhamento pela DAOC de descrição de condutas, potencialmente lesivas ao direito do consumidor e que serão submetidas à análise da Diretoria de Fiscalização.

Desse modo, a manifestação abaixo é ora enviada à Diretoria Executiva para ciência e análise com posterior envio à Diretoria de Fiscalização.

Sr. Diretor,

A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, com fundamento no Requerimento encaminhado pela **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, bem como** na comercialização dos respectivos Cruzeiros pela Agência (transporte marítimo de passageiros) - para embarque e desembarque previstos em 2020 /2021/2022, encaminhou Pedido de Esclarecimentos Preliminares (**EP/DAOC/122/2022**) à empresa **COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA**, com as seguintes solicitações:

- 1) Termos e condições gerais de contratação aplicáveis às transações realizadas pelos consumidores no sítio eletrônico de responsabilidade da Agência e entregues no ato de compras presenciais (comercialização de bilhetes para embarque e desembarque em 2020/2021/2022), bem como comprovação da forma de sua disponibilização para ciência do público consumidor;
- 2) Política de alteração (remarcação), cancelamento e desistência de reservas de cruzeiros, com indicação dos prazos regulares aplicados, bem como dos estabelecidos na situação emergencial da Pandemia da COVID-19;

Classif. documental

011.01.03.002



Assinado com senha por LUCIANA BULGARO DE CARVALHO - 04/08/2022 às 18:22:24 e RODRIGO TRITAPEPE - 10/08/2022 às 11:33:48.

Matéria D-000000760-2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em https://sigla.proconsp.sp.gov.br/sigla/Proconsp/Proconsp/Documentos/D-401083. PROCONSP/AR202200013A



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

3) Especificamente sobre os casos de desistência, remarcação e/ou solicitação de reembolso dos valores pagos pelos consumidores em razão da Pandemia da COVID19, comprovar documentalmente os índices de correções e atualizações monetárias aplicados, bem como o montante da diferença tarifária incidente em termos absolutos e percentuais;

4) Documentação comprobatória de todas as formas de cobrança utilizadas pela Agência, demonstrando o tipo de moeda e respectiva conversão (para reais) utilizadas em cada etapa do processo: comercialização; pagamento; remarcação e reembolso;

5) Documentos hábeis a comprovar a política de preços e descontos promocionais aplicados em 2020/2021/2022, discriminando em cada caso os serviços compatíveis ao pacote comercializado, alterado e/ou eventualmente remarcado (pontos de embarque e desembarque; tempo de duração; acomodação; quantidade de paradas; dentre outros); 6) Documentação comprobatória dos procedimentos de divulgação utilizados pela empresa individualmente e/ou em parceria, para a comercialização de seus serviços no mercado de consumo (materiais impressos, mídias e/ou demais canais utilizados);

7) Comprovação de funcionamento de Canais de Atendimento aos Consumidores, para recebimento e tratamento de demandas de natureza operacional e/ou financeira.

Com fundamento nas alegações apresentadas, seguem apontamentos.

O fornecedor pontua inicialmente que a temporada de cruzeiros é uma operação complexa, planejada com no mínimo um ano de antecedência.

Sobre as contratações, afirma:

“Elas são realizadas diretamente no site da empresa através de reservas que se efetivam com o ACEITE de que leu e compreendeu as condições de compra e venda. Como todo sistema digital a venda só se efetiva e prossegue quando o consumidor, no sistema, digita ou informa que LEU AS INFORMAÇÕES E CONDIÇÕES DE VENDA.

A empresa disponibiliza também atendimento de venda direta telefônica para realização de prévias reservas. Após realizadas as prévias reservas por telefone a empresa encaminha ao consumidor um "e mau "com os links das Condições Gerais, das Informações Úteis e de Pagamento , para que o consumidor possa ter uma prévia da contratação. A RESERVA só é confirmada com o pagamento integral no prazo indicado da notificação da reserva”.

O fornecedor esclarece que também realiza vendas através de “Agências de Viagem”, com entrega aos consumidores dos respectivos contratos de adesão. Tal instrumento fica disponibilizado em um site próprio voltado para tais empresas, mas tem acesso público - "www.costaextra.com.br".

Sobre a política de alteração (remarcação), cancelamento e desistência de reservas de cruzeiros, temos como resposta:





Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

“Vem sendo divulgado em nosso site a política da empresa de remarcação e desistência de cruzeiros durante o período emergencial da Pandemia da COVID 19.

Lá consta claramente as remarcações e, não sendo possível, a opção de carta de crédito além disso, EMBORA NÃO OBRIGADOS, incluímos a proposta de reembolso deduzida a taxa de intermediação, sem correção monetária e sem juros, tudo em conformidade com a Lei no. 14.046 de 24 de agosto de 2020 e todas suas modificações”.

Especificamente sobre a remarcação e desistência no período de pandemia, pontua ter divulgação específica em seu sítio eletrônico.

Segundo informações encaminhadas, os consumidores têm direito a remarcação ou, não concordando ou sendo possível, é disponibilizada a opção de carta de crédito (sem pagamento de adicionais ou multa), além de reembolsos. Não há incidência em tais casos de juros ou correção de moeda.

Segundo o fornecedor, os cancelamentos ocorridos em 2022 foram automaticamente remarcados. Nos anos anteriores parte dos clientes remarcaram, parte pediu reembolso e quem não se manifestou tem o crédito disponibilizado de forma automática. As remarcações de 2022 teriam obedecido, então, o mesmo período de datas da reserva anterior, uma proximidade de duração, mesmas categorias de hospedagem e mesmos itinerários.

Sobre a diferença tarifária, a agência declara que realiza a cobrança do consumidor no caso de utilização de crédito, a depender do novo cruzeiro escolhido, categoria, itinerário, número de noites e demais serviços.

No que se refere a moeda incidente nas comercializações, o fornecedor alega: *“Em função de decisão do Supremo Tribunal Federal todas as vendas, de todos os serviços em território brasileiro e todos os contratos, são realizadas e divulgadas através de MOEDA NACIONAL ou convertidos na moeda nacional no dia do pagamento”*. E complementa que nas remarcações, em serviços realizados ou transacionados em território nacional, não incide qualquer multa, acréscimo ou abatimento.

Nos termos contratuais, há disposição de que as moedas válidas a bordo dos Cruzeiros são Dólar e Euro (Cláusula 9.5).

Junto à vasta documentação anexada, temos a título exemplificativo, nas Condições Gerais do Contrato cláusula que permite variação de preço ao consumidor até o embarque: *“8.1.1 (...) os preços podem variar para mais e para menos até a data do embarque conforme determinação da Armadora, não dando direito ao reembolso ao hóspede ou à cobrança ao hóspede por parte da Armadora por eventual diferença do valor pago (...)”*.





Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Citamos, também, disposição sobre retenção e penhora de bagagem: “*A Armadora terá o **direito de reter e penhorar a bagagem** ou outros objetos dos Hóspedes para saldar quantias adicionais devidas, mesmo em decorrência de bens e serviços adquiridos a bordo – Cláusula 9.7*”.

Sobre o atendimento aos consumidores em razão de solicitações, cancelamentos, alterações, remarcações, pedidos de esclarecimentos e orientações, o fornecedor alega que o sistema foi sobrecarregado por “*Fortuito Externo*”. E justifica:

Não bastando é que diversos consumidores remetiam 10 ou mais mensagens iguais e diárias, acumulando os serviços e prejudicando toda a comunidade de consumidores e o próprio atendimento, inclusive aquelas provenientes do "Reclame Aqui".

Todavia, reportar a responsabilidade pelas ocorrências ao padrão comportamental dos consumidores de busca por atendimento e “*incompreensão quanto aos reembolsos, sem correção ou juros*” – como destacado no documento encaminhado, não nos parece justo nem razoável. A relação estabelecida na prestação de serviços de tal natureza é sabidamente de maior fragilidade aos clientes consumidores, pois a atual concepção das resenhas consumeiristas, têm evidentemente em conta a desigualdade de fato entre tais contratantes.

A relação contratual de confiança firmada entre os consumidores e a “Agência Marítima de Turismo”, devem ter na informação clara, precisa e economicamente equilibrada os seus pilares.

E, o Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor tem justamente a finalidade de estar próximo das causas que envolvam o universo do consumo, buscando efetivar projetos e ações que assegurem direta ou indiretamente um equilíbrio entre as partes nos momentos pré-contratual, contratual e pós-contratual – seja nos vínculos estabelecidos ou no irrestrito atendimento das regras jurídicas tradicionais de Transparência, Política de Preços, Equilíbrio e Segurança das transações do segmento..

Para a correta execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a Lei Federal nº 8.078/90 estabelece, em seu **Artigo 4º**, que os consumidores devem ter as necessidades atendidas com respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia das relações de consumo.

Portanto, em atenção aos corolários Princípios da Informação, Confiança, Garantia da Qualidade do Produto/Serviço e Prestabilidade que devem nortear tal cenário, entendemos que as circunstâncias ora tratadas mereçam melhor detalhamento por atividade fiscalizatória específica, pois o atendimento ao público adquirente dos serviços do fornecedor, não podem esbarrar no desrespeito aos inquestionáveis princípios da informação, transparência e equilíbrio financeiro da lei consumeirista.

É o relatório.





Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Permanecemos à disposição para providências adicionais necessárias.

Atenciosamente,

São Paulo, 04 de agosto de 2022.

Luciana Bulgaro De Carvalho
Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Rodrigo Tritapepe
Diretor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



Assinado com senha por LUCIANA BULGARO DE CARVALHO - 04/08/2022 às 18:22:24 e RODRIGO TRITAPEPE - 10/08/2022 às 11:33:48.

Matéria D-401083 - Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em https://sigadepcoo.gov.br/sigadepcoo/validar_documento.php?D=401083.
PROCONSP/AR202200013A





Materia: DCEBCEC76C2022. Do conteúdo disponibilizado e autorizado por DIEGO MARINETTO. Sua validade pode ser conferida em: <https://sp.elsevier.com/track/trackinfo?trackId=401083>.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR



novas datas sem custos. Afirma que posteriormente recebeu outra proposta de Cruzeiro, porém, as alteraram o roteiro reduzindo a quantidades de paradas. Reclama que atualmente permite remarcar o Cruzeiro cobrando uma diferença tarifária de aproximadamente R\$ 8.000,00. A Consumidora contesta tal cobrança alegando que foi prometido a remarcação das passagem, sem ônus, Vale salientar que o valor indicado para remarcar a passagem coloca os consumidores em desvantagem exagerada incompatível com a boa fé.

Pedido:

Outros (exceto indenização por danos morais, que só podem ser solicitados por meio de ação judicial)

- Esclarecimentos sobre os fatos mencionados; - Restituição do valor pago, monetariamente corrigido, tudo sem prejuízo de ingressar judicialmente por eventuais perdas e danos.

Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de **10 dias corridos**, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 171/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente,

Maurício - Fundação Procon – São Paulo

Obs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.







SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



EP/DAOC/122/2022

À

COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA

CNPJ 61.450.292/0001-59

AV. PAULISTA, Nº 460 – 9º E 10º ANDAR – BELA VISTA – SÃO PAULO/SP -

CEP 01310-000

ESCLARECIMENTOS PRELIMINARES

A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (D.A.O.C.) da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, Órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania, em cumprimento ao Artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90, Artigos 2º e 3º da Lei Estadual nº 9.192/95, ao seu Regulamento Geral e à Portaria Normativa nº 247/2021 e, **com fundamento na comercialização dos respectivos Cruzeiros para embarque e desembarque previstos em 2020/2021/2022, em razão de sua atividade de transporte marítimo de passageiros** solicita à empresa supracitada que apresente até **03/08/2022**:

- 1) Termos e condições gerais de contratação aplicáveis às transações realizadas pelos consumidores no sítio eletrônico de responsabilidade da Agência e entregues no ato de compras presenciais (comercialização de bilhetes para embarque e desembarque em 2020/2021/2022), bem como comprovação da forma de sua disponibilização para ciência do público consumidor;
- 2) Política de alteração (remarcação), cancelamento e desistência de reservas de cruzeiros, com indicação dos prazos regulares aplicados, bem como dos estabelecidos

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor
Rua Barra Funda, 930, 4º andar – sala 442
Barra Funda – S.Paulo – SP – CEP: 01152-000
Tel. 11 3824 – 7152
www.procon.sp.gov.br
e-mail: daoc@procon.sp.gov.br

1/3





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



na situação emergencial da Pandemia da COVID-19;

- 3) Especificamente sobre os casos de desistência, remarcação e/ou solicitação de reembolso dos valores pagos pelos consumidores em razão da Pandemia da COVID-19, comprovar documentalmente os índices de correções e atualizações monetárias aplicados, bem como o montante da diferença tarifária incidente em termos absolutos e percentuais;
- 4) Documentação comprobatória de todas as formas de cobrança utilizadas pela Agência, demonstrando o tipo de moeda e respectiva conversão (para reais) utilizadas em cada etapa do processo: comercialização; pagamento; remarcação e reembolso;
- 5) Documentos hábeis a comprovar a política de preços e descontos promocionais aplicados em 2020/2021/2022, discriminando em cada caso os serviços compatíveis ao pacote comercializado, alterado e/ou eventualmente remarcado (pontos de embarque e desembarque; tempo de duração; acomodação; quantidade de paradas; dentre outros);
- 6) Documentação comprobatória dos procedimentos de divulgação utilizados pela empresa individualmente e/ou em parceria, para a comercialização de seus serviços no mercado de consumo (materiais impressos, mídias e/ou demais canais utilizados);
- 7) Comprovação de funcionamento de Canais de Atendimento aos Consumidores, para recebimento e tratamento de demandas de natureza operacional e/ou financeira.

A resposta deve ser enviada ao e-mail daoc@procon.sp.gov.br, preferencialmente em arquivo único, organizada sequencialmente aos pedidos formulados e no formato PDF (limite de 9 MB por arquivo).

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor
Rua Barra Funda, 930, 4º andar – sala 442
Barra Funda – S.Paulo – SP – CEP: 01152-000
Tel. 11 3824 – 7152
www.procon.sp.gov.br
e-mail: daoc@procon.sp.gov.br





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



São Paulo, 27 de julho de 2022.

Rodrigo Tritapepe
Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Luciana Bulgaro de Carvalho
Especialista Prot. Def. do Consumidor III

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor
Rua Barra Funda, 930, 4º andar – sala 442
Barra Funda – S.Paulo – SP – CEP: 01152-000
Tel. 11 3824 – 7152
www.procon.sp.gov.br
e-mail: daoc@procon.sp.gov.br

3/3



Autenticado com senha por IRINEU MOURA NETO - Auxiliar Administrativo / DAOC - 02/08/2022 às 16:35:01.

Matéria D-003450-760-2022. Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em https://sigadefcon.sp.gov.br/consulta/consulta_documento.php?ID=401083.

PROCONSPCAP202211243A





ILMO.DIRETOR DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR RODRIGO TRITAPEPE E SRA ESPECIALISTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR III, LUCIANA BULGARO DE CARVALHO

EP/DAOC/122/2022

COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA., empresa de turismo com sede na Avenida Paulista, 460, 10º andar, São Paulo, S.P., portadora do CGC no. 61.450.282/0001-59, por seu advogado e procurador que esta subscreve, na qualidade de representante comercial da **COSTA CROCIERE S.p.A.** da Itália, diante do **PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS PRELIMINARES**, vem, respeitosamente, apresentar as respostas aos quesitos apresentados, dizendo:

A) ESCLARECIMENTOS INICIAIS PARA COMPREENSÃO DAS DIFICULDADES ENCONTRADAS

Inicialmente cabe esclarecer que uma temporada de cruzeiros é planejada com pelo menos um ano de antecedência. São necessários preparativos de permissões de atracagem em cada porto, a possibilidade e a viabilidade de atender os calados de cada embarcação, devido a profundidade, bem como as condições dos portos de atendimento e capacidade de embarques e desembarques dos passageiros, além de autorizações legais por parte das autoridades navais, portuárias, inclusive sanitárias. Além destes procedimentos, são necessários acordos para o transporte de bagagens com os sindicatos locais, acordos com ECAD, no que tange a direitos autorais durante a permanência nos portos, prévios avisos a Receita Federal e Polícia Federal, além de outras providências.

No Brasil, na temporada de verão, devido a exigibilidade legal de representativo percentual da tripulação de nacionalidade brasileira, é necessário a seleção, contratação e especial treinamento.

Como se observa não é uma operação simples. É bem complexa. Não bastando, a própria imprevisibilidade da pandemia criou uma situação totalmente diferenciada e nunca vivenciada pelas empresas de turismo brasileiro, especialmente aquelas voltadas aos cruzeiros marítimos.

JR MACEDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS - EPP

Rua Teixeira da Silva, 660, Cj. 21 – Paraíso – São Paulo/SP – Cep: 04002-033

Telefones: (11) 3889-9250 / 3884-5214

E-mail: jrmacedo@jrmacedoadv.com.br





Estamos falando de um universo de 270.720 reservas e vendas, algumas diretas e grande parte indiretas - realizadas através de intermediários - além de afretamentos , realizadas desde 2019 que abrangem as temporadas de 2020/2021/2022 (**doc. 1**) .

Diante dos pedidos de REEMBOLSOS, dentro dos acordos firmados com os passageiros em 2020 e 2021, ou mesmo para aqueles que manifestaram que não desejam viajar temos em acordos já compromissados (**doc. 2**) :

Reembolsos já processados – 4.563 reservas
No Montante de R\$ 41.484.887,31
Reembolsos em andamento que serão efetivados até 31.12.2022 – 647 reservas
No montante de R\$ 4.080.040,02
Reembolsos programados que serão efetivados até 31.12.2023 – 164 reservas
No montante de R\$ 1.116.824,45

B) DAS RESPOSTAS AOS QUESITOS -

Assim sendo , após os esclarecimentos acima, o PROCON/SP solicita :

1)Termos e condições gerais de contratação aplicáveis às transações realizadas pelos consumidores no sítio eletrônico de responsabilidade da Agência e entregues no ato de compras presenciais (comercialização de bilhetes para embarque e desembarque em 2020/2021/2022), bem como comprovação da forma de sua disponibilização para ciência do público consumidor.

A empresa não realiza compras presenciais de consumidores desde o início da pandemia em fevereiro de 2020 . Devido a pandemia NÃO EXISTIU ATENDIMENTO PRESENCIAL e prosseguimos com esta politica até a data de total erradicação do vírus prevista para o término de 2022, mesmo com a vacinação!

Elas são realizadas diretamente no site da empresa através de reservas que se efetivam com o ACEITE de que leu e compreendeu as condições de compra e venda . Como todo sistema digital a venda só se efetiva e prossegue quando o consumidor , no sistema, digita ou informa que LEU AS INFORMAÇÕES E CONDIÇÕES DE VENDA .

A empresa disponibiliza também atendimento de venda direta telefônica para realização de prévias reservas. Após realizadas as prévias reservas por telefone a empresa encaminha ao consumidor um “ e mail “ com os links das Condições Gerais, das Informações Úteis e de Pagamento , para que o consumidor possa ter uma prévia da contratação. A RESERVA só é confirmada com o pagamento integral no prazo indicado da notificação da reserva.





Todas as informações e comprovações constam do site da empresa: www.costacruzeiros.com.br (doc.3). Basta acessá-lo que terá todas as políticas necessárias e legais, inclusive orientações de embarque e desembarque, documentação, perguntas mais frequentes e outras orientações.

Segue, conforme solicitado, as CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO da Temporada de 2019/2020 e 2020/2021 (doc. 4)

Segue, conforme solicitado, o CONTRATO DE ADESÃO que nada mais é do que a repetição das Condições Gerais (doc. 5).

Segue, conforme solicitado, as CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO da temporada 2021/2022 e 2022/2023, <https://www.costacruzeiros.com/condicoes-gerais/contrato.html> (doc. 6).

A COSTA CRUZEIROS também realiza as vendas através de agências de viagem que entregam aos seus clientes os contratos de adesão. Este contrato fica disponibilizado em um site próprio voltado para as agência de viagens, mas tem acesso público. Estamos falando do site: “ www.costaextra.com.br ”

2) Política de alteração (remarcação), cancelamento e desistência de reservas de cruzeiros, com indicação dos prazos regulares aplicados, bem como dos estabelecidos na situação emergencial da Pandemia da COVID 19

No período anterior à pandemia e pós pandêmico a empresa seguia e irá seguir as políticas até então estabelecidas nas Condições Gerais de Contratação que estão inseridas nos documentos acima mencionados - de 2019/2020 e 2022/2023.

Vem sendo divulgado em nosso site a política da empresa de remarcação e desistência de cruzeiros durante o período emergencial da Pandemia da COVID 19 (doc. 7).

Lá consta claramente as remarcações e, não sendo possível, a opção de carta de crédito além disso, EMBORA NÃO OBRIGADOS, incluímos a proposta de reembolso, deduzida a taxa de intermediação, sem correção monetária e sem juros, tudo em conformidade com a Lei no. 14.046 de 24 de agosto de 2020 e todas suas modificações.

3) Especificamente sobre os casos de desistência, remarcação e/ou solicitação de reembolso dos valores pagos pelos consumidores em razão da Pandemia da COVID-19, comprovar documentalmente os índices de correções e atualizações monetárias, bem como o montante da diferença tarifária incidente em termos absolutos e percentuais.





A empresa seguiu estritamente, durante a pandemia, a Lei no. 14.046, suas alterações e suas modificações.

O(a) consumidor(a) terá direito a **REMARCAÇÃO** ou, não concordando e não sendo possível, a opção legal de receber **CARTA DE CRÉDITO** por parte da COSTA CRUZEIROS LTDA., sem o pagamento de quaisquer adicionais ou multas, conforme orientações que foram inseridas em seu site "www.costacruzeiros.com.br".

Ainda que a lei diga que a COSTA CRUZEIROS LTDA. não está obrigada ao REEMBOLSO a empresa, em homenagem a seus clientes e consumidores, também procede os REEMBOLSOS na forma legal acima mencionada.

A lei no. 14.046/2020 não prevê reembolsos com juros e correção da moeda. Razão pela qual, em resposta à indagação, não aplicamos qualquer índice.

Observem que o artigo 2º da Lei no. 14.046/2020 e suas alterações, estabeleceu ao TURISMO uma alternativa às empresas que iriam prosseguir com seus serviços, que é o caso da COSTA CRUZEIROS, conforme divulgação da Temporada de 2022/2023 (**doc. 8**)

Nesta temporada de 2022/2023 a empresa divulga que virá com 3 navios, justamente para atender o alto número de remarcações que foram inseridas nas reservas através de pedidos dos consumidores, nas vendas diretas ou das agências intermediárias.

Os cancelamentos ocorridos em 2022 foram automaticamente remarcados. Nos anos anteriores parte remarcaram, parte pediu reembolso e quem não se manifestou tem o crédito disponibilizado de forma automática.

As remarcações de 2022 obedecem o mesmo período de datas da reserva anterior, uma proximidade de duração, mesmas categorias de hospedagem e mesmos itinerários. As falhas, quando informadas ou detectadas, são PONTUAIS e rapidamente negociadas e resolvidas. Recebemos, em data recente, a Reclamação, através do Procon/SP, sob no. 042991/2022, do Sr. Felipe de Barros Barroso (**docs. 9 e 10**), cujo cruzeiro reservado foi de Carnaval e que pretendia remarcar para o mesmo período. O pedido já havia sido atendido mas prosseguiu em função de que não constou o pacote de bebidas. A falha foi detectada e o pleito atendido.

O artigo 2º da Lei no. 14.046/2020, expressamente consta a remarcação e opção de carta de crédito, e o reembolso só ocorre quando a empresa não tem como atender o consumidor. Vejamos:

" Artigo 2º . Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, em razão estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo no. 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid 19, o





prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor , desde que assegurem :

*I – a remarcação dos serviços , das reservas e dos eventos adiados; **OU***

II – a indisponibilidade de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas (destaques e grifos nossos) “

Vale dizer que a lei estabeleceu uma alternativa de decisões ao aplicar, em seu texto, a conjunção “ **OU** “.

A Medida Provisória no. 1.101 de 21 de fevereiro de 2022, que altera a Lei no. 14.046/2020, deixa mais clara e reforça no parágrafo 6º de seu artigo 2º quando diz:

*“ Parágrafo 6º . O prestador de serviços ou a sociedade empresária deverá restituir o valor recebido ao consumidor **somente na hipótese de ficarem impossibilitados de oferecer a remarcação dos serviços ou a disponibilização de crédito** a que se referem os incisos I e II do caput , nos seguintes prazos :*

I – até 31 de dezembro de 2022, para os cancelamentos realizados até 31 de dezembro de 2021; e

II – até 31 de dezembro de 2023 , para os cancelamentos realizados até 31 de dezembro de 2022.(grifos nossos)

Mister se faz destacar que o denominado CRUZEIRO DE REVEILLON, no Navio Costa Diadema de 2021, que ganhou destaque no noticiário nacional, em função de que passageiros , por decisão das autoridades sanitárias locais , não puderam desembarcar para visitas , embora tenham desfrutado dos serviços oferecidos a bordo, FOI PROMETIDO , e a empresa vem cumprindo, o REEMBOLSO INTEGRAL DO VALOR PAGO PELA PASSAGEM MARITIMA E TAXAS DE EMBARQUE/DESEMBARQUE E SERVIÇOS , inclusive sem deduzir a taxa de intermediação.

Pelas razões acima fica prejudicada a segunda parte do questionamento eis que não convivemos com índices de correções e atualizações monetárias , nem diferenças tarifárias em termos absolutos e percentuais.

Apenas haverá cobrança de diferença tarifária caso o consumidor opte pelo uso de CRÉDITO . Neste caso a diferença em termos absolutos e percentuais irá depender do novo cruzeiro escolhido, além de categoria, itinerário, número de noites e demais serviços

4) Documentação comprobatória de todas as formas de cobrança utilizadas pela Agência , demonstrando o tipo de moeda e respectiva conversão (para reais)





utilizadas em cada etapa do processo : comercialização; pagamento; remarcação e reembolso.

A comprovação consta do próprio site e das condições gerais de venda já anexadas. A empresa utiliza cartões de crédito ou depósitos bancários para vendas diretas em moeda unicamente nacional, o REAL.

Em função de decisão do Supremo Tribunal Federal todas as vendas, de todos os serviços em território brasileiro e todos os contratos, são realizadas e divulgadas através de MOEDA NACIONAL ou convertidos na moeda nacional no dia do pagamento. No documento no. 3 se pode observar o custo, em REAL, de cada cruzeiro, que é divulgado no site da empresa . Lá, de forma exemplar , um cruzeiro de Natal , que ocorrerá em 2022, com saída dia 24 de dezembro, de Santos/SP, o preço por pessoa inicia-se em R\$ 4.130,00, incluindo a tarifa marítima e as taxas de serviços e portuárias (na verdade são tarifas mas popularmente denominadas taxas) . Tudo é feito em real , desde a comercialização até o pagamento. Para aqueles que remarcarão nada é acrescido. O reembolso , nos acordos mencionados, também foram e vem sendo realizados em moeda nacional.

É terminantemente proibido realizar operações , no território nacional, em qualquer outra moeda , que não seja a moeda brasileira , o REAL.

Nas remarcações , em serviços realizados ou transacionados em território nacional , não existe qualquer multa, acréscimo ou abatimento.

5) Documentos hábeis a comprovar a política de preços e descontos promocionais aplicados em 2020/2021/2022, discriminando em cada caso os serviços compatíveis ao pacote comercializado , alterado ou eventual remarcado (pontos de embarque e desembarque; tempo de duração; acomodação; quantidade de paradas; dentre outros);

Não compreendemos corretamente a solicitação o que demanda maiores esclarecimentos por parte do pedido. Caso o entendimento seja o que compreendemos esclarecemos , de qualquer forma, que a política de preços adotada depende da categoria da cabine que está sendo adquirida, além do plano de serviços disponibilizado para cada cruzeiro e cada roteiro

Os preços podem variar para mais ou para menos de acordo da Lei da Oferta e da Procura . Estas variações podem ocorrer diariamente conforme clausula 8 das Condições Gerais , especialmente a Clausula 8.1., ou seja seria este o documento hábil para comprovação da política de preços.





As campanhas publicitárias realizadas em 2021 e 2022 foram diversas . Segue a relação para conhecimento tal qual como solicitado (docs. 11 e 12) . Além dela, como adiante iremos esclarecer na resposta ao quesito adiante, de no. 6, temos promoções específicas na mídia .

A terminologia das promoções é extremamente técnica, interna, de orientação da Armadora e proprietária dos navios.

Ao público consumidor é oferecido uma passagem marítima com valor certo, em moeda nacional, sempre seguindo os preceitos básicos do Código de Defesa do Consumidor . Reafirmamos que oferecemos serviços NÃO ESSENCIAIS para o dia a dia do consumidor!

Da mesma forma é necessário mais tempo para obter o material publicitário junto às empresas de publicidade que utilizamos além da quantidade ser absurda !

Não ocorreram campanhas em 2020 devido a pandemia e posterior cancelamento da temporada seguinte.

Em resposta complementar à indagação podemos informar que os portos de embarque e desembarque, tempo de duração , acomodação e quantidade de paradas estão demonstradas e comprovadas através da brochura apresentada como documentos no. 08.

6) Documentação comprobatória dos procedimentos de divulgação utilizados pela empresa individualmente e/ou em parceria , para a comercialização de seus serviços no mercado de consumo (materiais impressos, mídias e/ou demais canais utilizados)

A empresa utiliza seu site - vide doc.3 , como seu principal procedimento de divulgação, além da mídia digital e brochuras, como o documento no. 8 aqui apresentado. Também utilizamos comunicados individuais, anexando exemplos (doc. 14).

Além deles são realizados comunicados completos de informativos como de 2020 (doc. 15) e de 2021 (doc. 16).

Ademais, caso seja necessário, quer seja de forma exemplificativa , conforme esclarecimento do setor responsável (doc. 17) mensalmente temos :

- E mail mkt (uma média de 1 por semana)
- Campanhas de mídia (toda promoção tem uma campanha e isso ocorre mensalmente)
- Conteúdo orgânico no facebook

Estamos tratando de mais de 100 peças mensais , ou seja, de 2020 a 2022, teríamos que apresentar aproximadamente cerca de 36.000 peças demonstrativas de conteúdo .





Podemos anexar todo este material ou de um mês apenas, de forma exemplificativa, caso seja necessário após estes esclarecimentos !

Por fim as empresas parceiras e intermediárias utilizam seus próprios meios e veículos publicitários.

7) Comprovação de funcionamento de Canais de Atendimento aos Consumidores , para recebimento e tratamento de demandas de natureza operacional e/ou financeira.

Ocorreu que, devido a pandemia, há enorme demanda de solicitações, cancelamentos, alterações, remarcações, pedidos de esclarecimentos e orientações. Não se deve esquecer que tivemos 3 temporadas de cruzeiros marítimos afetadas. Os cruzeiros no final da temporada de 2019/2020, o cancelamento total da temporada de 2020/2021 e o cancelamento parcial e expressivo da temporada de 2021/2022.

É absolutamente razoável que a empresa tenha ficado com seus sistemas e canais de atendimentos, remarcações, pedidos de reembolso, consultas e vendas sobrecarregados.

Não foi uma operação premeditada e com meses de preparo. Tratou-se de um Fortuito Externo sem precedentes que impactou repentina e extraordinariamente a empresa , que havia colocado seus funcionários em “home office”, que teve que lidar no ano de 2020 e 2021 com o fechamento obrigatório da empresa por determinação do Governo Estado de São Paulo, com afastamento de seus funcionários devido a casos de Covid-19, além da Gripe Influenza.

Não bastando é que diversos consumidores remetiam 10 ou mais mensagens iguais e diárias, acumulando os serviços e prejudicando toda a comunidade de consumidores e o próprio atendimento, inclusive aquelas provenientes do “ Reclame Aqui “.

Embora os cruzeiros marítimos não sejam um serviço essencial, as equipes de atendimento, após vacinação completa, foram reforçadas para uma agilidade nos atendimentos às reclamações, o que fica evidenciado ao se observar a clara melhora dos índices e notas dada pelos consumidores à Costa Cruzeiros no site do Reclame Aqui.

Esta é a maior prova de que o atendimento está sendo eficaz . Na última avaliação do Reclame Aqui , a empresa , no dia 30.06.2021 , recebeu a nota 6,1 , como Regular (doc. 18). **A meta é atingir uma TOTAL RECOMENDAÇÃO embora haja uma natural incompreensão por parte de grande parte dos consumidores quanto aos reembolsos, sem correção ou juros !**





Disponibilizamos o Serviço de Atendimento ao Cliente, este mais apropriado a prestar esclarecimentos de embarque , documentos necessários, vacinas , roupa adequada e outras especificações.

E dependendo da matéria foram criados endereços eletrônicos especiais , neste período complexo, conforme documento informativo anexo (**doc. 19 e doc.17**) , além do próprio site que informava a situação. Vejam:

“ consultas@br.costa.it “
 “ reservas@br.costa.it “
 “ reembolsos@br.costa.it “

São ainda disponibilizados aos consumidores o sistema de telefonia através do número (11) 2123-3655 , em que a atendente dirige cada ligação a cada setor (**doc. 20**).

Também utilizamos comunicados individuais entre os próprios endereços eletrônicos dos consumidores para informações e orientações, como já anexamos

C) CONCLUSÃO

Assim, tendo prestado os necessários esclarecimentos, se coloca à disposição para quaisquer outros que sejam necessários, bem como a juntada de todo e qualquer documento que igualmente seja necessário ao completo esclarecimento de suas atividades, diante de tempos difíceis e decisões difíceis, para uma empresa que atua no Brasil há mais de 70 anos, de forma pioneira, mantendo a todo custo sua credibilidade e funcionalidade.

A credibilidade e a tradicional prestação de serviços da COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA. aos consumidores são a razão de ser da empresa. Sem elas não há história, não há empresa, não há serviços, não há contratações e geração de empregos , diretos e indiretos , não há felicidade e não há cartas de gratidão que incentivam os trabalhos dos funcionários da empresa !

Cordialmente

Em São Paulo , 01 de agosto de 2022

COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA.

Jose Rubens de Macedo Soares Sobrinho

OAB/SP 70.893





DOCUMENTOS ANEXADOS

- DOC. 1 – Informação prestada pela Gerencia de Reservas – Sr. Carlos de Oliveira Coscione
- DOC.2 – Informação prestada pelo Coordenador de Finanças
- DOC. 3 – Site da empresa
- DOC. 4 - Condições Gerais de Contratação da Temporada 2019/2020 e 2020/2021
- DOC. 5 – Contrato de Adesão
- DOC.6 – Condições Gerais de Contratação da Temporada 2022/2023
- DOC. 7 – Divulgação no site da política de remarcação/desistência e reembolso
- DOC. 8 – Brochura de 2022/2023
- DOC. 9 – Reclamação
- DOC. 10 – Atendimento já realizado
- DOC. 11 – Campanhas de 2021
- DOC. 12 – Campanhas de 2022
- DOC. 13 – Publicação jornal
- DOC. 14 – Comunicado individual
- DOC. 15 - Informativos de 2020
- DOC. 16 – Informativo de 2021
- DOC. 17 – Mensagem sobre a publicidade
- DOC. 18 - Reclame Aqui recente
- DOC. 19 – Informativos





DOC. 20 – Comprovação de canais de atendimento

costaesclarPROCON





28/07/22, 11:08

Costa Cruzeiros as suas férias começam aqui - Costa Cruzeiros

3

Reserve agora as suas próximas férias

MELHOR PREÇO GARANTIDO

Vamos viajar



Reserve o seu cruzeiro

Viaje, explore e descubra novos horizontes

Encontre o seu cruzeiro

Em evidência

Para você não perder nenhuma oferta ou novidade

SAÍDA DO VERÃO?

Planeie suas férias de verão e economize até

Preço WhatsApp explicação

Reserve

<https://www.costa-cruzeiros.com>

1/7



✦ **Infra-concave**



Roteiro Bahia

Santos, Rio de Janeiro, Unicus e Salvador



Rotatório Prata

Montevideo e Buenos Aires



Mini Cruzeiros

Santos, Ihabala, Aringa dos Reis ou Cambanã



Travels

At 3 continentes diferentes

Temporada brasileira: até 10 dias de aventuras

Cidades mineirinhas, porcelas únicas e total segurança



Os melhores destinos do país

Conheça a nossa linha de produtos



As férias mais seguras do Brasil

Total savings on purchases paid



Esperiència Italiana a bordo

O melhor da cultura italiana



Aproveite o calor do verão

Equidirectional coupling

10.4.2018 11:23:01 AM 01/04/2018

Digitized by Google



4

2.8 Não serão aceitas reservas realizadas por menores de idade. Sem prejuízo do disposto no item 5 ("Infants"/Menores) e no item 13 (Documentação para Embarque), as reservas devem ser feitas por quem exerça o pátrio poder ou por outras pessoas maiores de idade investidas dos poderes necessários, sendo que as reservas serão aceitas somente se o

[illegible]

menor viajar acompanhado na mesma cabine por, pelo menos, um dos pais, ou por outro adulto, que assuma todas as responsabilidades sobre ele.

2.9 É obrigação do Hóspede informar à Armadora, no momento da reserva, qualquer **doença, enfermidade, restrição ou deficiência física ou mental** que possa exigir alguma forma de cuidado ou assistência, devendo-se observar o disposto no item 16.2.1. Nenhuma reserva poderá ser aceita para Hóspedes cuja condição física ou psicológica seja tal que impossibilite sua participação no cruzeiro ou a torne perigosa para si ou para outrem, ou que exijam métodos de cuidado ou assistência impossíveis de garantir a bordo do navio. Em caso de reserva em cabine garantida, observar o disposto nos itens 16.1 e 16.1.1.

2.10 É de responsabilidade do Contratante e dos Hóspedes, antes de assinar o contrato ou aceitar estas Condições Gerais, obter informações completas e detalhadas sobre as informações de saúde e segurança dos locais previstos no roteiro. A celebração do contrato, ou aceitação das presentes Condições Gerais, implica o conhecimento dessas condições e a aceitação de eventuais fatores de risco correlatos.

2.11 O agente de viagem parceiro escolhido pelo Contratante e pelos Hóspedes na ocasião da pesquisa pelo cruzeiro marítimo desejado para efetivação da reserva e emissão do Bilhete do Cruzeiro é considerado mandatário dos mesmos, sendo considerado perante a Armadora e Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo LTDA. por eles responsável. A responsabilidade do agente de viagem parceiro é regida por disposições nacionais e internacionais.

2.12 O horário de *check in* deve ser consultado no bilhete do cruzeiro, devendo ser cumprido pelo hóspede. O horário de *check in* não se confunde com o horário de embarque. Recomenda-se que a chegada ao porto de embarque se dê com até 4 horas de antecedência ao horário de partida do navio ou antecedência maior dependendo do horário especificado no bilhete para *check in*.

2.13 O **desembarque** definitivo apenas será permitido no porto final do cruzeiro adquirido, tendo em vista que o desembarque precisa ser acompanhado e fiscalizado pelas autoridades competentes. Na noite anterior ao desembarque, as malas deverão ser colocadas do lado de fora da cabine e deverão ser trancadas ou lacradas (segredo ou cadeado). Em cruzeiros internacionais, antes do desembarque deverá ser preenchida a Declaração de Bagagem, que será apresentada à Receita Federal. O desembarque pode levar até 5 horas.

3. ADICIONAL DE CABINE INDIVIDUAL

3.1 A confirmação de cabine dupla, eventualmente a ser cedida como individual, somente será assegurada ao Hóspede ao término da comercialização das cabines individuais internas ou externas, quando houver, condicionada à autorização do controle da central de cabines, conforme a disponibilidade para a saída escolhida.

3.2 No caso da cabine dupla utilizada como individual, será cobrado um adicional correspondente a 100% do valor cobrado por passageiro para aquela categoria de cabine.



será possível fazer parcelamento, admitindo-se apenas o processamento a vista. Em caso de depósito bancário, o depósito deverá ser feito na conta corrente da agência de viagens Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda. intermediária da venda, por conta e ordem da Armadora Costa Crociere S.p.A.

7.2 A ausência do pagamento do valor integral do cruzeiro nas datas previstas constituirá inadimplência contratual, sujeita à rescisão do contrato.

7.3 O Bilhete do Cruzeiro, que constitui comprovante para liberação do embarque no navio, será entregue a partir de 30 (trinta) dias antes da data do embarque, desde que a cabine esteja totalmente paga e que todos os dados abaixo sejam, informados e preenchidos:

- Nome Completo (nome e sobrenome), RG, CPF, data e local de nascimento; número, data e local de emissão e validade do passaporte; número de celular de cada hóspede; contato de emergência (telefone informado à Costa Cruzeiros no ato da reserva), constando nome completo (nome e sobrenome), especialmente quando a reserva for realizada por terceiros.

7.3.1 O Contratante e Hóspedes declaram-se cientes de que não pode ser atribuído o mesmo número de celular a mais de 4 (quatro) hóspedes, no mesmo cruzeiro, ainda que em cabines diferentes, sob pena do sistema não liberar o bilhete.

7.3.2 Em caso de cabine garantida (vide 16.1 e 16.1.1), o bilhete somente será liberado após a designação do número da cabine.

7.4. AS RESERVAS REALIZADAS POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO À COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA., POR CONTA E ORDEM DA ARMADORA COSTA CROCIERE S.P.A., E QUE O PAGAMENTO VENHA A SER CONTESTADO PELOS TITULARES DO CARTÃO DE CRÉDITO E CANCELADO PELA ADMINISTRADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO SERÃO CONSIDERADAS CANCELADAS AINDA QUE O BILHETE JÁ TENHA SIDO EMITIDO E QUE OS PASSAGEIROS O TENHAM RECEBIDO. O CONTRATANTE TEM O EXPRESSO CONHECIMENTO DE QUE PODE ESTAR, AINDA QUE DE FORMA NÃO INTENCIONAL, COLABORANDO COM ATOS CRIMINOSOS AO REALIZAR RESERVAS MEDIANTE TERCEIROS COM USO DE CARTÕES DE CRÉDITO DE TERCEIROS, ESPECIALMENTE COM OFERTAS DE VANTAGENS EXPRESSIVAS AO PREÇO USUAL DE MERCADO E ESTARÁ SUJEITA A COBRANÇA POSTERIOR, NO PREÇO DE MERCADO, SEM PODER ALEGAR CONSTRANGIMENTOS, CASO SEJA IMPEDIDO DE EMBARCAR OU SER DESEMBARCADO DURANTE O CRUZEIRO.

7.5. Os pagamentos realizados diretamente à agência de viagens serão considerados eficazes somente quando os valores forem efetivamente recebidos pela Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., intermediária da venda, por conta e ordem da Armadora Costa Crociere S.p.A., configurando o que se denomina "escala de prestação de serviços".

8. PREÇOS



3.3 Em caso de cancelamento de um dos Hóspedes, passando a cabine dupla a ser utilizada como individual, o adicional de 100% será cobrado do Hóspede que permanecer na cabine, sob pena de cancelamento da reserva.

4. GESTANTES

Como os navios não são equipados para prestar assistência às grávidas e ao parto, não serão aceitas reservas de passageiros que, na data do desembarque, estejam com 24 (vinte e quatro) semanas ou mais de gravidez, ficando o Contratante e Hóspedes sujeitos às penalidades previstas no item 11 (Desistência do Hóspede), ainda que a gravidez tenha sido constatada após o aceite das presentes Condições Gerais ou que os pagamentos já tenham sido realizados. Todas as mulheres grávidas devem apresentar, no ato do embarque, um atestado médico que comprove o bom estado de saúde seu e do nascituro, bem como condições de participar da viagem e a data prevista para o parto. A Armadora não poderá, de forma alguma, ser responsabilizada por qualquer evento que ocorra durante ou após a viagem e seja decorrente, ou esteja de outra forma relacionado com a gravidez.

5. "INFANTS"/MENORES

Não será permitido o embarque de menores de 18 (dezoito) anos quando desacompanhados dos pais, dos responsáveis legais, ou por outro adulto que assumas todas as responsabilidades sobre ele e esteja devidamente autorizado; bem como não será admitido o embarque de Hóspedes com idade inferior a 6 (seis) meses no momento do embarque. Este limite mínimo de idade é elevado para 12 meses nos cruzeiros transatlânticos ou com duração igual ou superior a 15 (quinze) dias, ou em quaisquer cruzeiros que a Armadora entenda que seja necessário adotar tal medida, hipótese que será devida e previamente comunicada. As atividades a bordo estabelecem idades mínimas de 3 (três) anos e são divididas por faixas etárias.

6. HÓSPEDES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Os navios têm um número limitado de cabines equipadas para receber pessoas com **necessidades especiais** e nem todas as áreas e equipamentos dos navios são acessíveis a pessoas com deficiência e / ou especificamente equipados para receber essas pessoas. Portanto, essas reservas serão aceitas dentro dos limites desta disponibilidade e, se necessário, condicionadas à presença de um acompanhante capaz de auxiliar a pessoa com deficiência. No caso específico dos Hóspedes com necessidades especiais que desejam frequentar o "Squok Club" e "Teenzone", em virtude das normas e limitações do funcionamento divulgadas a bordo, é obrigatória a presença dos pais, responsáveis ou acompanhante no local por questões de segurança. Para reservas em cabines garantidas, observar o disposto nos itens 16.1 e 16.1.1.

7. PAGAMENTO

7.1 O pagamento da reserva do cruzeiro marítimo poderá ser realizado por meio de cartão de crédito nacional ou internacional emitidos no Brasil, parcelado sem juros, de acordo com as condições vigentes na data da reserva, ou por meio de depósito bancário. Deve ser verificado no momento da reserva a possibilidade de realizar pagamento por meio de cartão de crédito internacional emitido fora do Brasil, havendo esta possibilidade, não



8.1.2 O Plano Comfort Classic consiste em um plano diferenciado, com facilidades como pacotes de bebidas e outros benefícios já incluídos nos preços oferecidos pela Armadora, no qual o Hóspede adquire uma cabine numerada ou garantida nas categorias interna/internal (IC), externa/external (EC) e externa com varanda/balcony (BC). Ao aderir ao Plano Comfort Classic, o Hóspede fica ciente de que: - caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada (vide itens 16.1 e 16.1.1), será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.3); - está incluído o Pacote de Bebidas Pranzo & Jantar ([clique aqui](#) para detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide item 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas no item 8.1.5; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide item 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos clientes Costa Club, exceto Desconto Premium de 10% no



próximo cruzeiro; - não é permitida a escolha do turno de refeição; - haverá acúmulo de até 175 (cento e setenta e cinco) pontos no cartão Costa Club pela compra do cruzeiro; terá direito à acumulação de pontos Costa Club se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos Costa Club por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas no item 20.7, exceto em cruzeiros Volta ao Mundo ou Oriente; - não está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - não está incluído "room service" (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - não terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA); - caso seja acomodado em cabine Samsara, não terá direito a usufruir de seus benefícios; não terá direito aos privilégios Deluxe (vide item 8.1.4.1) - e tratamento exclusivo (vide item 8.1.4.2). O Plano Comfort Classic não estará disponível para as saídas com embarque a partir de 01 de dezembro de 2020.

8.1.3 O Plano Comfort Premium consiste em um plano diferenciado, com facilidades como pacotes de bebidas e outros benefícios Premium já incluídos nos preços oferecidos pela Armadora, no qual o Hóspede adquire uma cabine numerada ou garantida nas categorias interna/interna (IP ou IN), samsara interna/interna (SI), externa/externa (EP ou ET), samsara externa/externa (SE), externa com varanda/balcony (BP ou BA), samsara externa com varanda/balcony (SB), mini suite (MS) e samsara mini suite. Ao aderir ao Plano Comfort Premium, o Hóspede fica ciente de que: - caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada (vide item 16.1 e 16.1.1), será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.3); - está incluído o Pacote de Bebidas Brindiamo - ([clique aqui para detalhes](#)), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide item 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas no item 8.1.5; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide item 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos cliente Costa Club; - é permitida a escolha do turno de refeição, estando sujeito à disponibilidade no momento da reserva; - haverá acúmulo de até 350 (trezentos e cinquenta) pontos no cartão Costa Club pela compra do cruzeiro; terá direito à acumulação de pontos Costa Club se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos Costa Club por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas no item 20.7, exceto em cruzeiros Volta ao Mundo ou Oriente; - está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - está incluído "room service" (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - apenas terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA), se tiver adquirido uma cabine samsara; - caso seja acomodado em cabine Samsara, sem a sua efetiva contratação, não terá direito a usufruir de seus benefícios; não terá direito aos privilégios Deluxe (vide item 8.1.4.1) - e tratamento exclusivo (vide item 8.1.4.2); terá direito ao Desconto Premium de 10% no próximo cruzeiro, a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro.

8.1.4 O Plano Deluxe consiste em um plano diferenciado para aqueles que querem desfrutar de serviços exclusivos, itens de luxo, e a mais ampla gama de privilégios oferecidos pela Costa, no qual o hóspede adquire uma cabine numerada nas categorias suite, samsara suite, panorama suite, samsara panorama suite, grand suite, samsara grand suite. Ao aderir ao Plano Deluxe, o HÓSPEDÉ fica ciente de que: - será permitida a



escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.3); - está incluído o Pacote de Bebidas Intenditore ([clique aqui](#) para detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide item 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas no item 8.1.5; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide item 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos clientes Costa Club; - é permitida a escolha do turno de refeição, estando sujeito à disponibilidade no momento da reserva; - haverá acúmulo de até 450 (quatrocentos e cinquenta) pontos no cartão Costa Club pela compra do cruzeiro; - terá direito à acumulação de pontos Costa Club se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos Costa Club por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas no item 20.7, exceto em cruzeiros Volta ao Mundo ou Oriente; - está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - está incluído "room service" (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - apenas terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA) se tiver adquirido uma cabine Samsara; - caso seja acomodado em cabine Samsara, sem a sua efetiva contratação, não terá direito a usufruir de seus benefícios; terá direito aos privilégios Deluxe (vide item 8.1.4.1) - e tratamento exclusivo (vide item 8.1.4.2); terá direito ao desconto premium de 10% no próximo a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro.

8.1.4.1 São privilégios deluxe: cesta de frutas abastecida diariamente; garrafa de espumante Ferrari (ou similar) e canapés; máquina de café expresso ILLY (ou similar) à disposição; chocolates Bissotto na cabine, na noite de gala; seleção de bebidas e aperitivos no minibar; jacuzzi (onde existente) e saas de banho; roupão e pantufas; escolha de travesseiros (pillow menu).

8.1.4.2 São tratamentos exclusivos do plano Deluxe: acesso ao restaurante exclusivo; prioridade de embarque e desembarque nos terminais que tenham uma área VIP reservada; mordomo pessoal; convite personalizado em eventos especiais; um dia inteiro de acesso especial à Área Termal do navio, nos dias em que o navio estiver ancorado.

8.1.5 Na escolha dos planos Comfort e Deluxe, o Hóspede terá o **melhor preço garantido**, que consiste na garantia do melhor preço para o Plano e categoria e tipo de cabine contratado após a efetiva compra, podendo ser pleiteado, até a data do embarque, na mesma forma da contratação, o benefício do reembolso de eventual diferença a menor entre o valor pago pelo Hóspede e o valor da tarifa divulgado (após a efetiva compra) ao mercado consumidor geral diretamente pela Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., devendo o Hóspede enviar um email à consultas@br.costa.it, com assunto "Solicitação de Melhor Preço Garantido Costa", informando nome e sobrenome, endereço e número de telefone, número da reserva, bem como incluindo a comprovação da oferta mais barata. Somente serão aceitas solicitações realizadas por escrito e recebidas dentro do prazo supra estipulado.

8.2 Além dos serviços e benefícios que estão incluídos de acordo com a escolha de um dos planos no item 8.1, os preços incluem: as prestações de serviços contidas nos Catálogos/Folhetos/Brochuras/Site, assim como as indicadas na confirmação de reserva;



4 (quatro) refeições diárias (café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar); cabine na categoria elegida com limpeza diária da mesma; participação nas atividades de animação (festas e bailes, brincadeiras, concursos, Squock Club, Club Juvenil); espetáculos musicais e artísticos; acesso e utilização da piscina, espreguiçadeiras, sala de ginástica, musculação, sauna da academia, biblioteca e uso do cofre individual localizado em cada cabine. Todos os serviços e instalações estarão disponíveis de acordo com os bordários divulgados a bordo.

8.2.1 Salvo contratação de plano individual específico que expressamente inclua alguns dos serviços e instalações a seguir, os preços não incluem: excursões em terra; hospedagem terrestre, "transfer" (transporte terrestre) do e ao porto; bilhetes aéreos; bebidas nos restaurantes, bares e minibar (quando eventualmente disponível); lavanderia; serviços de fotografia prestados pelo fotógrafo de bordo; cabeleireiro; massagem; hidromassagem; tratamentos e áreas exclusivas do Samsara; compras nas lojas; acesso à internet; chamadas de telefones ou mensagens a terra; "room service" (serviço de quarto); simulador; cinema 4D; seguros opcionais; atendimento médico a bordo e medicamentos; e, qualquer outra despesa de caráter pessoal que não figure expressamente prevista no item 8.2 ou conste especificamente detalhada como incluída nos Catálogos/Folhetos/Brochuras ou no site www.costa Cruzeiros.com.

8.3 Os preços publicados pela Armadora ou Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda. devem ser considerados por pessoa, levando-se em consideração o tipo de cabine e o número de hóspedes por cabine.

8.4 A **Tarifa de Serviço de Hotelaria**, referente ao serviço de cabine e restaurante, integra o preço total do cruzeiro e poderá ser cobrada na confirmação da reserva do cruzeiro, conforme publicado nas tabelas de tarifas. Nos cruzeiros internacionais, as tarifas de serviços de hotelaria que eventualmente não forem pagas antecipadamente serão cobradas a bordo ao final do cruzeiro em moeda local. O Contratante e Hóspedes têm ciência de que Tarifa de Serviços de Hotelaria é obrigatória e não se confunde com gorjeta. A Armadora não trabalha com sistema de gorjetas, sendo vedado aos tripulantes o recebimento de qualquer espécie de gorjeta ou compensação extra. Sobre os serviços opcionais, atendimento de bar e room service, será acrescido a bordo percentual a ser pago ao final do cruzeiro, conforme item 9.2.

9. DESPESAS PESSOAIS A BORDO, PENHORA E RETENÇÃO

9.1 As **despesas pessoais realizadas a bordo** do navio serão cobradas à parte, exclusivamente pela Armadora, por meio dos Cartões Costa, devendo ser pagas no final do cruzeiro pelo titular da cabine. Todas as despesas pessoais realizadas a bordo serão automaticamente debitadas para a conta da cabine e não há necessidade de os Hóspedes transportarem dinheiro para despesas diárias a bordo, exceto para as despesas com Cassino que não poderão ser pagas com o Cartão Costa e deverão ser pagas apenas em espécie.

9.2 Sobre os serviços opcionais, atendimento de bar e room service, será acrescido a bordo percentual de 15% (quinze por cento) que será pago ao final do cruzeiro, independentemente da tarifa de serviços de hotelaria incluída na reserva. Este percentual poderá ser alterado pela Armadora sem prévio aviso.



10.3 Caso, antes da partida, a Armadora, seja pelos motivos elencados nos itens 10.1 e 10.2, ou por quaisquer outros que não sejam atribuíveis ao Hóspede, informar o cancelamento do pacote turístico contratado, ela poderá oferecer ao Hóspede, se possível, um pacote turístico substituto equivalente ou a restituição do valor pago pelo Hóspede; caso a Armadora ofereça um pacote turístico substituto de valor inferior ao originalmente contratado, quando aceito pelo Hóspede, cessará ao pagante o direito ao reembolso da diferença. Neste caso, não será garantida a alocação do hóspede na mesma cabine e mesmo deck, sendo garantida somente a mesma categoria.

10.4 Se, antes da partida, a Armadora for obrigada a alterar significativamente um elemento essencial do contrato, ela deverá informar imediatamente ao Hóspede/Contratante. Nesse sentido, considera-se significativa uma mudança que afete elementos considerados fundamentais para o aproveitamento do cruzeiro como um todo. Por exemplo, não se consideram significativas as seguintes alterações: (i) a mudança de transportadores, horários e itinerários de voos reservados diretamente com a Armadora, desde que permaneçam inalteradas as datas de partida e de chegada e que sejam autorizados o embarque e o desembarque do navio nas datas e nos horários previstos para o cruzeiro; (ii) a substituição do navio nos termos do item 10.6; (iii) modificação do itinerário do cruzeiro nos termos do item 10.2; (iv) a atribuição de outra cabine nos termos dos itens 16 e 17.2; (v) mudança de acomodações, desde que a categoria não seja alterada; (vi) mudanças no programa de espetáculos e outras formas de entretenimento a bordo do navio.

10.5 Se, após a partida do navio, a Armadora não puder fornecer (por motivos não atribuíveis ao Hóspede) uma parte essencial dos serviços previstos no contrato, ela deverá preparar soluções alternativas, de acordo com os requisitos técnicos e de segurança da navegação, sem custo adicional para os hóspedes. Caso os serviços prestados sejam de valor significativamente menor que os contratados, a Armadora deverá reembolsar o hóspede/pagante nos limites do valor mais baixo. Caso uma solução alternativa não for possível ou se a solução oferecida pela Armadora for recusada pelos Hóspedes por razões justificadas e fundamentadas, a Armadora oferecerá aos Hóspedes, sem custo adicional, um meio de transporte para o retorno ao local de partida do navio, caso essa solução seja objetivamente indispensável. A Armadora reembolsará ao Hóspede o valor dos serviços contratados com ela e não utilizados.

10.6 É garantido à Armadora o direito de substituir o navio por outro de características semelhantes, caso seja necessário por razões técnicas relacionadas à operação portuária ou à segurança dos Hóspedes, tripulantes ou da embarcação. Neste caso, não será garantida a alocação do hóspede na mesma cabine e mesmo deck, sendo garantida somente a mesma categoria.

11.1 Os casos de **CANCELAMENTO DO CRUZEIRO POR INICIATIVA DO HÓSPEDE** são regulados conforme o disposto no item 8.1.2 "c" do Anexo I da Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/1985 da antiga EMBRATUR, ou quaisquer determinações posteriores que venham a sucedê-la, sendo considerados os seguintes:



11.5 As cabines são originalmente duplas, podendo algumas delas serem transformadas em cabines triplas ou quádruplas, com o acréscimo de leitos altos (tipo beliche) ou baixo (se a configuração da cabine permitir), sendo o valor da cabine indivisível. Nessa hipótese, os valores da tarifa marítima referentes ao **terceiro e quarto Hóspedes** poderão ser menores do que os valores da tarifa marítima referentes ao primeiro e o segundo Hóspedes, conforme descrito nos Catálogos/Folhetos/Brochuras da Armadora. Em razão disso, havendo cancelamento de um ou mais Hóspedes de uma cabine tripla ou quádrupla, ela voltará a ter sua configuração original de cabine dupla ou tripla. Nesse caso, a base de valor reembolso para os hóspedes desistentes corresponderá ao valor dos terceiro e quarto Hóspedes, respectivamente e nesta ordem, ou seja, possivelmente de valor inferior aos leitos cobrados para o primeiro e segundo Hóspede. O mesmo ocorre em caso de cabine adquirida com **promoção de gratuidade para o segundo hóspede**, ou seja, havendo o cancelamento de algum dos Hóspedes, este será considerado para fins de restituição, o segundo Hóspede beneficiado pela gratuidade. Em qualquer das hipóteses elencadas nesta cláusula, caso haja **rateio de pagamento** do valor da cabine entre Hóspedes para uma mesma cabine e havendo desistência de um ou mais Hóspedes, os hóspedes desistentes deverão tratar diretamente com os hóspedes que permaneceram na reserva, a fim de receberem eventuais diferenças que entendam devidas, isentando a Armadora, a operadora e as agências de viagem intermediadoras da venda no Brasil de qualquer responsabilidade nesse sentido, ficando claro que o recebimento do valor rateado é mera

liberalidade da agência de viagens, nos termos do entendimento da Teoria da Boa Fé Objetiva em contratos firmados.

11.6 Eventuais reembolsos de pagamentos efetuados mediante cartões de crédito serão efetuados apenas por meio de estorno junto à administradora do referido cartão. A própria administradora do cartão disponibilizará o crédito equivalente ao valor reembolsado na fatura de seu titular. Por essa razão, o contratante isenta a Armadora e as agências intermediárias da venda no Brasil de quaisquer responsabilidades pela demora, ou qualquer outra conduta praticada pela administradora do cartão de crédito utilizado para compra do cruzeiro marítimo em questão.

11.7 Em caso de renúncia de "transfer" (transporte terrestre) do porto e ao porto eventualmente adquirido diretamente com a Armadora, serão aplicadas as penalidades previstas no item 11.1 acima.

11.8 Em caso de renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, serão aplicadas as multas e as outras cláusulas previstas nas condições gerais de contratação da companhia aérea e/ou no contrato de transporte aéreo. A renúncia de vôos fretados implicará em penalidade de 100% do valor pago pelo aéreo, devido às condições especiais oriundas do fretamento. O Hóspede declara-se ciente de que qualquer alteração na reserva aérea implica cancelamento. O cancelamento de passagem aérea que não tenha sido adquirida junto à Armadora será de inteira responsabilidade dos hóspedes.

11.9 Em caso de renúncia ou alteração na reserva de hospedagem terrestre (hotel) eventualmente adquirido juntamente com o cruzeiro, serão aplicadas as multas e as outras cláusulas previstas nas condições gerais de contratação do hotel. O cancelamento de hospedagem terrestre que não tenha sido adquirida junto à Armadora será de inteira responsabilidade dos hóspedes.

11.9.1 Em caso de renúncia de pacote que envolva hospedagem terrestre, é responsabilidade do hóspede informar o desejo pelo cancelamento do hotel, sob pena de não ter este serviço cancelado e ser configurado "no show" caso o hóspede não realize o check-in na data reservada, ficando sujeito as penalidades imposta pelo hotel.

11.10. Caso o Contratante da cabine solicite alteração de data de saída do cruzeiro, de categoria de cabine, ou de Plano de Serviços, tal alteração será considerada cancelamento da reserva, ficando o Contratante da cabine sujeito às penalidades vigentes nas presentes Condições Gerais. Havendo disponibilidade, será possível realizar a alteração de Categoria de Cabine e/ou Plano de Serviços em um mesmo cruzeiro sem cobrança de penalidade, desde que a tarifa da nova Categoria e Plano seja igual ou superior à tarifa inicialmente contratada.

12. SUBSTITUIÇÕES DE HÓSPEDES

12.1 Em respeito às práticas de segurança de navegação internacional e em função do tempo mínimo necessário ao controle e registro de Hóspedes, a **substituição de Hóspedes**, após o pagamento da reserva, somente será possível quando solicitada pelos Hóspedes à agência de viagem, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data do embarque para cruzeiros de até 5 (cinco) noites. Para os cruzeiros com duração igual ou superior a 6 (seis) noites, essa antecedência deverá ser de 20 (vinte) dias, contados da data



do embarque e estará sujeita à disponibilidade de cabines e à autorização da companhia. Quando permitida a alteração de nomes, será cobrada tarifa de alteração no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Hóspede. Havendo eventual diferença tarifária decorrente da exclusão de um benefício exclusivo do Hóspede que estiver sendo substituído, caberá ao Hóspede que ingressar assumi-la, sob pena de não se efetivar a substituição.

12.2 A substituição apenas será realizada se o Contratante apresentar sua manifestação por envio de e-mail a reservas@br.costa.it. Para que seja considerado como válido, o pedido de substituição de hóspede formulado por e-mail, deve ser enviado por e-mail cadastrado na reserva e deverá constar os dados completos (nome, RG, CPF, data e local de nascimento) de quem está sendo substituído e de quem está substituindo.

12.2.1 O Contratante que solicitar a substituição de hóspede da reserva assume toda e qualquer responsabilidade sobre esta substituição a que título for, inclusive perante eventual reclamação do hóspede que está sendo substituído.

12.2.2 Caso o Hóspede que estiver sendo substituído seja o contratante da cabine, este declara-se ciente que a referida reserva será mantida em seu nome. De todo modo, a Annadora deverá ser expressamente notificada pelo contratante da cabine sob pena de cancelamento de toda a reserva.

12.3 A passagem é transferível apenas em caso de substituição no contrato, de acordo com os parágrafos anteriores.

12.4 A faculdade de substituição à qual se referem os parágrafos anteriores ficará sujeita às exclusões e limitações impostas por normas imperativas, especificamente no que diz respeito à segurança, pertinentes a cada serviço que compõe o pacote turístico.

12.5 Não será aceita, em hipótese alguma, a substituição de todos os Hóspedes de uma cabine. A solicitação de substituição de todos os Hóspedes de uma mesma cabine será considerada cancelamento da reserva sujeito às penalidades vigentes nas presentes Condições Gerais. Uma nova reserva estará sujeita a disponibilidade e ao pagamento da tarifa vigente no momento da reserva.

12.6 Em caso de substituição solicitada pelo Hóspede, havendo renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-á o disposto no item 11.8.

13. DOCUMENTAÇÃO PARA EMBARQUE

13.1 Os serviços serão iniciados com a apresentação dos Hóspedes no dia e horário designados para o embarque, munidos dos documentos de identificação originais legalmente exigidos pelas autoridades competentes, encerrando-se com o desembarque.

13.2 Para **cruzeiros nacionais**, ou seja, que prevejam escala apenas em portos brasileiros, os documentos exigidos para o embarque são: para **brasileiros maiores de 18 (dezoito) anos**, Carteira de Identidade (RG) expedida há menos de 10 (dez) anos ou outro documento de identificação válido no território nacional, tal como CNH, CREA, OAB, CRM, entre outros, desde que possua foto; para **brasileiros menores de 18 (dezoito)**



13.3.1. As autoridades Argentinas IMPEDEM o ingresso de Brasileiros com DOCUMENTOS DE IDENTIDADE COM MAIS DE 10 ANOS DE USO OU QUE ESTEJAM EM MÁIS CONDIÇÕES na Argentina.

PROCONEP CAP2021146BA



13.4.2 Nos cruzeiros internacionais, os passaportes dos Hóspedes podem ser retidos no embarque para facilitar os trâmites de imigração nos portos. Eles serão devolvidos antes do desembarque. Assim, recomenda-se portar cópia do passaporte, para eventual necessidade de utilização em território estrangeiro, por ocasião das escalas, especialmente para uso de cartões de crédito. Alerta-se esta ser prática comum nas aduanas da Portugal, Espanha, entre outras.

PROCONGP CAP202118PA



13.4.3 Fica o Contratante ciente que, independentemente da nacionalidade ou cidadania, os hóspedes devem estar com entrada e permanência regulares no país ou bloco econômico do porto de embarque e dos portos que façam parte do itinerário do cruzeiro contratado, cabendo ao hóspede a sua comprovação de acordo com a legislação local destes portos.

13.5 De acordo com a resolução n. 131, de maio de 2011 do Conselho Nacional de Justiça, quando o brasileiro menor de 18 (dezoito) anos residente no Brasil, viajar para o exterior, seja ao MERCOSUL ou outros destinos, acompanhado de apenas um dos genitores, será necessária apresentação de autorização por escrito do outro genitor, em duas vias originais e de igual teor, com a assinatura devidamente reconhecida POR AUTENTICIDADE OU SEMELHANÇA, constando prazo de validade e nome do navio. Quando o brasileiro menor de 18 (dezoito) anos residente no Brasil, viajar para o exterior, seja ao MERCOSUL ou outros destinos, desacompanhado de ambos os genitores, deverá estar acompanhado de brasileiro maior e capaz, desde que o maior que o acompanhará seja brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil, designado pelos genitores, sendo necessária a apresentação de autorização por escrito, em duas vias originais e de igual teor, com a assinatura de ambos os genitores devidamente reconhecida POR AUTENTICIDADE OU SEMELHANÇA, constando prazo de validade e nome do navio. Na hipótese de um dos pais ser falecido, será necessário apresentar ao embarque a certidão de óbito expedida pelo cartório de registro civil das pessoas. Sem a expressa autorização dos genitores nos termos acima, o menor apenas poderá embarcar desacompanhado de um dos pais, portando Autorização Judicial.

13.6 Fica o Contratante ciente que a exigência dos documentos, autorizações, vistos, vacinas, etc., é feita pelas autoridades competentes, podendo sofrer alterações a qualquer momento. Portanto, a providência, confirmação junto aos órgãos e o porte de documentos pessoais exigidos para a viagem, tais como documento de identificação, passaporte válido (cabe ao HÓSPEDE observar prazos de validade antes e após a sua permanência fora do Brasil, especialmente aqueles devido às exigências das autoridades argentinas e uruguaias e/ou decorrentes do Tratado de Schengen), vistos consulares, autorização para menor viajar desacompanhado dos pais ou responsável legal, comprovantes de vacina, etc. são de única e exclusiva obrigação dos Hóspedes, não sendo imputada à Armadora e/ou Costa Cruzeiros a responsabilidade por eventual falta de permissão de embarque e/ou realização da viagem em decorrência da não observância a esta cláusula. Para maiores informações, consulte as Embaixadas, Consulados, Representações Diplomáticas e Polícia Federal. A Armadora e Costa Cruzeiros não prestam serviços de despachante.

13.7 Fica ciente o Hóspede que eventual embarque realizado sem a documentação exigida pela Autoridade do país que faça parte do itinerário do cruzeiro ou com documentação irregular, ainda que liberado por autoridades brasileiras ou do porto de embarque, pode implicar a determinação de desembarque antecipado do Hóspede e possível extradição do país, mesmo que o Hóspede decida ficar a bordo e não desembarcar no país. A Costa não tem qualquer ingerência sobre esta decisão e não poderá ser responsabilizada.

14. OBRIGAÇÕES DOS HÓSPEDES

14.1 Os Hóspedes deverão portar-se de forma a não comprometer a segurança, a tranquilidade e o usufruto do cruzeiro pelos demais Hóspedes e deverão seguir as regras



16.1.1 As reservas em cabine garantida não possibilitam a escolha de cabine. Recomendamos que os hóspedes com necessidades especiais optem por um plano e tarifa que possibilite a escolha de cabine, a fim de evitar o risco de que sejam acomodados em cabines não adaptadas.

16.2 As cabines são originalmente duplas, podendo algumas delas serem transformadas em cabines triplas ou quádruplas, com o acréscimo de leitos altos (tipo beliche).

16.2.1 As cabines adaptadas para deficientes físicos são duplas, não sendo possível transformá-las em cabines triplas e quádruplas devido a sua disposição. Nem todas as cabines adaptadas para deficientes físicos possibilitam escolha do tipo de leito (ex. cama de casal, cama de solteiro) devido a sua disposição, devendo o hóspede consultar previamente a disposição da cabine a ser contratada (v. item 16.4).

16.3 Algumas cabines em categoria externas ou superiores podem ter a vista obstruída, devendo o hóspede consultar previamente a disposição da cabine a ser contratada (v. item 16.4).

16.4 Para mais informações sobre as características e restrições de cada cabine, acesse o site www.costaruzzeiros.com onde está disponibilizado o mapa de todos os navios da Armadora com as características de cada cabine.

17. LIMITE DE SEGURANÇA

17.1 Ficam cientes o Contratante e os Hóspedes acerca do "Limite de Segurança" da embarcação, que consiste na quantidade máxima de pessoas que podem embarcar independente de idade e no número máximo de terceiros e quartos leitos que podem ser admitidos no navio. Quando é atingido o número máximo de terceiros e quartos leitos, ainda que não tenha sido atingida quantidade máxima de pessoas que podem embarcar, não é permitida a acomodação de uma terceira ou quarta pessoa nas cabines duplas já reservadas ou ainda disponíveis. Tal impossibilidade, mesmo que a cabine possibilite a acomodação de mais Hóspedes devido a configuração, deverá ser verificada junto ao agente de viagens, na ocasião da reserva.

17.2 Em caso de necessidade, poderá a Armadora determinar aos hóspedes acomodações diversas daquelas inicialmente contratadas, desde que na mesma categoria ou em categoria superior, sem que os mesmos possam requerer qualquer desconto ou abatimento de preço. Caso haja acomodação em cabine SAMSARA, os Hóspedes não terão direito aos serviços usualmente oferecidos àqueles Hóspedes que adquirem cabines nessa categoria. Poderá a Armadora dispor aos Hóspedes cabines com adaptações para portadores de necessidades especiais, já que tais cabines não se limitam a este uso exclusivo.

18. RESPONSABILIDADE PELA BAGAGEM

18.1 O Hóspede está ciente que deve verificar as limitações, restrições, forma e local de entrega no porto relativos às bagagens nas informações úteis disponibilizadas no site www.costaruzzeiros.com.



18.3. Todos os valores em moeda nacional ou internacional, cheques, cartões de crédito, cartões de débito, documentos pessoais, jóias, relógios, medicamentos, perfumes, aparelhos fotográficos, eletrônicos, celulares, artigos delicados, ou quaisquer outros **objetos considerados valiosos** deverão ser levados na bagagem de mão pelos próprios hóspedes. Por razões de natureza sanitária, não é permitido o embarque de alimentos ou bebidas nos navios.

19. GUARDA DE VALORES

19.2 A Armadora não se responsabiliza, de qualquer forma e em nenhuma hipótese, por eventuais perdas, extravios, danos, furtos ou roubos de quantias em dinheiro, cartões de crédito ou débito, documentos pessoais, aparelhos eletrônicos, jóias ou quaisquer outros **objetos considerados valiosos** pelos Hóspedes que tenham sido deixados nas áreas comuns do navio, uma vez que essas são consideradas públicas; ou mesmo no interior da cabine, a menos que tenham sido guardadas nos cofres individuais disponibilizados em cada cabine e que tenha havido comprovada violação de tais cofres; ou ainda que, mediante recibo, tenham sido entregues para guarda junto aos cofres da recepção do navio, quando disponíveis, cujas condições de utilização serão comunicadas aos interessados na ocasião do ingresso no navio e para os quais tenha sido emitido recibo contendo a declaração do valor do bem.

20.1 O Contratante declara estar ciente que as **excursões** são regidas pelas condições gerais de contratação do operador local que presta os respectivos serviços, bem como pela legislação nacional local pertinente.

20.3 As excursões estão sujeitas a um número mínimo de participantes. Em caso de cancelamento de uma excursão por motivos técnicos ou de força maior, caso fortuito ou

[illegible]

20.4 Salvo disposição em contrário, as excursões são realizadas por meios não especificamente equipados para pessoas com mobilidade reduzida. No entanto, a Armadora, por solicitação do Hóspede, pode fazer sugestões de excursões adequadas às suas necessidades. As excursões acessíveis também a Hóspedes com dificuldades motoras leves são identificadas por um símbolo especial. Portanto, a Armadora recomenda que o Hóspede, antes de adquirir o produto, informe-se pelo site www.casagruzeiras.com, pelo catálogo, por telefone ou a bordo se as excursões de seu interesse são acessíveis para pessoas com necessidades especiais.

20.6 As excursões contratadas a bordo ou reservadas pelo site www.costaenrizeiros.com.br são opcionais, e a opção de guia na língua selecionada está sujeita à disponibilidade e ao número mínimo de participantes a ser confirmado a bordo. Em nenhuma hipótese, a responsabilidade da Armadora para com os hóspedes será estendida a fatos ocorridos fora do navio, inclusive quanto a eventuais fechamentos dos locais de interesse turístico por força de feriados, greves, instabilidades sociais, etc. As excursões nos países estrangeiros são normalmente em língua inglesa, italiana ou espanhola. O navio não é brasileiro.

20.7 Na escolha dos planos Comfort e Deluxe, o Hóspede terá direito a desconto em uma única excursão se reservar ao menos uma excursão antes do embarque; uma vez a bordo, poderá reservar uma segunda, uma terceira ou mais excursões com descontos crescentes de acordo com o número de excursões reservadas. O desconto será aplicado na excursão reservada de menor valor, com base a cada único itinerário e não sobre uma possível combinação de cruzeiros, ainda que consecutivos. Os descontos variam dependendo do cruzeiro escolhido e do número de excursões reservadas, conforme tabela disponibilizada no site www.costacruzeiros.com.

O Contratante e os Hóspedes ficam cientes de que, em águas internacionais, quaisquer fatos ocorridos nos cassinos serão regidos por leis internacionais, não sendo permitidas filmagens ou fotos nesses locais. As câmeras de segurança do navio prestam-se apenas ao monitoramento dos locais em que estão instaladas. Em nenhuma hipótese, suas imagens serão divulgadas aos Hóspedes.

22.1 O bilhete aéreo não está incluído no preço da tarifa marítima e é um serviço opcional. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo firmado entre os hóspedes e a empresa de transporte aéreo, sendo regido por normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. A responsabilidade civil e criminal decorrente do contrato desse transporte é única e

0000-9226(200708)27:4;1-B



exclusiva da companhia aérea, que responde nos termos da legislação em vigor. O atendimento aos Hóspedes para embarque, despacho de sua bagagem, chegada ao seu destino, operação da aeronave e definição de assento são de inteira responsabilidade da companhia aérea, cabendo à agência sempre que possível, procurar os Hóspedes de acordo com sua escolha.

22.2 Para pacote turístico, os Hóspedes deverão adequar-se às disponibilidades de voos nas classes determinadas nos acordos com as empresas aéreas conveniadas. Sem a efetiva contratação direta com a Armadora, a eventual hospedagem à espera de voos, bem como o "transfer" (transporte) aeroporto / hotel / aeroporto correrão por conta dos Hóspedes.

22.3 O Hóspede deverá apresentar-se no aeroporto 2 (duas) horas antes do horário previsto para embarque em voo nacional, e 3 (três) horas antes do horário previsto para embarque em voo internacional, devendo reconfirmar cada voo com a respectiva companhia aérea, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da saída do voo. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será única e exclusiva da companhia aérea em questão, de acordo com as regras internacionais e o Código Brasileiro de Aeronáutica. A realização das escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave. A companhia aérea não poderá retardar um voo para aguardar Hóspedes retidos por autoridades fiscais ou policiais, caracterizando-se o não embarque por estes, ou outros motivos, como cancelamento da viagem, com a aplicação das respectivas penalidades pelas próprias companhias aéreas. Para voos com conexão adquiridos pelo hóspede por conta própria, sem a intermediação da Armadora, recomenda-se, por segurança, que o Hóspede considere um intervalo mínimo de 3 (três) horas para conexão no mesmo aeroporto, e de 5 (cinco) a 6 (seis) horas para conexão em aeroportos diferentes da mesma região/área.

22.4 O transporte de bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea, cabendo ao hóspede verificar toda a informação necessária para sua viagem (ex. franquias de bagagem, horário de voo, condições gerais do voo e transporte aéreo) diretamente no site da companhia aérea. Eventuais custos oriundos de excesso de peso/bagagem serão de responsabilidade do próprio Hóspede. O transporte de demais itens pessoais do Hóspede não é objeto deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos próprios Hóspedes. O seguro de bagagem, quando contratado, será regido pelas cláusulas de cobertura fixadas pelas respectivas empresas de Seguro de Viagem. Quando se tratar de voos fretados ou "charters", o bilhete de passagem será emitido pela agência; porém, de igual forma, constitui um contrato direto entre a companhia aérea e o Hóspede, razão pela qual não há direito a cancelamento, endosso ou reembolso por parte da Armadora. Assim, nos casos de não apresentação para embarque, apresentação com documentação incompleta, abandono da viagem, ou desistência por qualquer razão, não haverá nenhum reembolso ou compensação por parte da Armadora.

22.5 Em caso de renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-á o disposto na cláusula 11.8.

23. HOSPEDAGEM TERRESTRE

23.1 A hospedagem terrestre (Hotel) não está incluída no preço da tarifa marítima e é um serviço opcional a ser adquirido pelo hóspede diretamente com o Hotel de sua preferência sem qualquer ingerência ou intermediação da Armadora e/ou Costa Cruzeiros.



23.2 A Armadora pode oferecer eventualmente, e a seu critério, pacotes que incluam hospedagem terrestre, em hotéis a serem indicados por ela, desde que haja disponibilidade, sendo apenas confirmado o Hotel disponível no ato da reserva destes pacotes. Caso o hóspede deseje realizar reserva em hotel superior ao indicado pela Armadora, deverá pagar adicional a ser verificado no ato da reserva, desde que haja disponibilidade. Sem a efetiva contratação direta com a Armadora, o eventual "transfer" (transporte terrestre) aeroporto / hotel / navio, independentemente da ordem, correrão por conta dos Hóspedes.

23.3 A hospedagem terrestre é a expressão do contrato de hospedagem firmado entre os Hóspedes e o Hotel, sendo regido por normas das quais a Armadora e/ou Costa Cruzeiros não tem qualquer ingerência. A responsabilidade cível e criminal decorrente do contrato de hospedagem terrestre é única e exclusiva do Hotel, que responde nos termos da legislação internacional em vigor. O atendimento para check-in e check-out e outros serviços eventualmente oferecidos pelo Hotel aos Hóspedes são de inteira responsabilidade do Hotel.

23.4 Em caso de renúncia ou pedido de alteração do Hotel adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-ão as regras de cancelamento e pedido de alteração de reserva estabelecidas pelo Hotel, não havendo qualquer ingerência da Armadora, sendo que as regras de cancelamento ou pedido de alteração estabelecidas pelo Hotel não se confundem com as condições de cancelamento dispostas no item 11.1 (cancelamento do cruzeiro).

23.3 Em caso de renúncia de pacote que envolva hospedagem terrestre deve-se observar o disposto no item 11.9.1.

24. ATENDIMENTO MÉDICO A BORDO

24.1 Os navios da Armadora dispõem de um pequeno ambulatório médico, com serviços médicos terceirizados, contando com serviços de enfermagem de plantão. O atendimento médico prestado a bordo compreende apenas serviços de clínica médica simples para EMERGÊNCIA E URGÊNCIA, não disponibilizando o navio equipamento e instalações de maior complexidade. Em situação de enfermidade ou acidentes graves, o médico a bordo, autorizado pelo Comandante, poderá decidir pelo não embarque, interrupção do cruzeiro, remoção ou resgate do Hóspede. As despesas de atendimento médico, consultas, medicamentos e remoção não fazem parte dos serviços contratados e são ônus exclusivos do Hóspede.

24.2 A responsabilidade da Armadora por morte ou lesões pessoais dos Hóspedes a bordo de seus navios será apurada e regida pelas disposições internacionais aplicáveis, inclusive convenções, tratados e protocolos dos quais o Brasil é ou venha a ser signatário, devendo ser respeitada, ainda, a legislação atinente à bandeira da embarcação, reconhecendo-se os documentos elaborados pelas autoridades a bordo, em especial o Comandante, ou a quem este delegar, como oficiais.

25. SEGURO VIAGEM E ASSISTÊNCIA AO VIAJANTE, COM COBERTURA PARA MULTAS POR CANCELAMENTO DA VIAGEM, DESPESAS MÉDICAS E BAGAGENS, DENTRE OUTRAS COBERTURAS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



- b) **Finalidades legais, de saúde e segurança.** Seus dados pessoais serão processados também para:
 - o (i) Cumprir obrigações legais, regulamentos, normas nacionais e da Comunidade Europeia e derivantes de disposições impostas por autoridades legitimadas legalmente para tal;
 - o (ii) Averiguar, exercer e/ou defender um direito de Costa Crociere em âmbito judiciário;
 - o (iii) Garantir ao Sr. / à Sra. a assistência sanitária necessária durante o cruzeiro.
 - o (iv) Respeitar as exigências da associação CLIA e USPHS.
- c) **Finalidades relacionadas ao ramo de atividade e estatísticas.** Seus dados pessoais serão processados também para finalidades relacionadas ou pertinentes à atividade desenvolvida por Costa Crociere e para a elaboração, em forma anônima, de estatísticas e pesquisas de mercado.
- d) **Demais finalidades.** Além disso, caso o Sr./Sra. dê consentimento explícito, seus dados pessoais serão processados para as seguintes finalidades:
 - o (i.) **Finalidades de marketing,** que incluem:
 - a. Atividades promocionais da Costa Crociere S.p.A, inclusive no exterior, e/ou de parceiros comerciais (como a Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., sociedades do grupo Carnival Corporation & PLC e outros), realizadas quer com modalidades automáticas (por ex., e-mail, torpedos, aplicativos de mensagens instantâneas etc.), quer com modalidades não automáticas (por ex., correio tradicional, telefone com operador etc.). Notadamente, Costa Crociere poderá utilizar seu endereço eletrônico, comunicado no ato da aquisição do pacote turístico, para enviar-lhe comunicações informativas e promocionais ligadas aos serviços e produtos análogos e oferecidos por Costa Crociere e/ou por parceiros comerciais, inclusive sem o seu consentimento, desde que o Sr./Sra. não manifeste oposição a esta forma de utilização.

Os parceiros comerciais pertencem às seguintes categorias mercadológicas:

- a) atividades turísticas;
- b) companhias de aviação/serviços de transporte;
- c) agências de viagem;
- d) companhias de seguros.
- b. atividades de definição de perfil consumidor, isto é, análise de suas preferências de viagem e pesquisas de mercado, com o objetivo de melhorar a oferta de serviços e as informações comerciais apresentadas por Costa Crociere, tomando-as mais adequadas aos seus interesses. Esta atividade poderá acontecer também mediante a apresentação de questionários de satisfação e/ou mediante o uso de cookies de definição de perfil, utilizados durante a navegação nos sites Costa.



- a. O cadastro em websites (por exemplo, MyCosta) e plataformas digitais, com o objetivo de permitir-lhe o acesso e o uso dos serviços fornecidos contidos no portal e reservados aos usuários cadastrados, e garantir-lhe férias personalizadas (por exemplo, para a compra de pacotes wellness, pacote bebidas, tratamentos wellness, fotos e presentes gravados Costa, festas etc.).

27.3 Natureza da comunicação dos dados e consequências de uma eventual recusa

27.3.2 A comunicação dos dados não obrigatórios permitirá que Costa Crociere melhore os serviços oferecidos, com o objetivo de torná-los cada vez mais adequados aos interesses pessoais de seus passageiros.

27.3.3 A comunicação dos dados pessoais sensíveis/peculiares é voluntária. Todavia, filiando este consentimento, Costa Crociere poderia não ter condições de respeitar algumas obrigações contratuais e assim garantir-lhe a necessária assistência sanitária.

27.3.4 Categorías de destinatarios de los datos personales

Seus dados não serão difundidos. Seus dados poderão ser comunicados para as finalidades descritas acima, às seguintes categorias de sujeitos:

- - Ao pessoal interno de Costa Crociere, em qualidade de encarregado e/ou responsável pelo tratamento;
- - A sociedades pertencentes ao mesmo Grupo Societário de Costa Crociere, inclusive sediadas no exterior;
- - Aos fornecedores e/ou concessionários de Costa Crociere que, a bordo dos navios e em terra, fornecem serviços necessários no decorrer do Cruzeiro (por ex. Agentes de porto, entretenimento etc.);
- - A pessoas, sociedades, associações ou escritórios profissionais que prestem serviços ou atividades de assistência e consultoria em favor de Costa Crociere, com o fim de tutelar um direito próprio (por exemplo, contadores, advogados, consultores em matéria tributária, auditores, consultores em operações de auditoria ou inspeções etc.);
- - A pessoas, sociedades ou agências que prestem serviços de marketing e análise ou atividades de consultoria em favor de Costa Crociere;
- - A sujeitos cuja faculdade de acesso aos seus dados seja reconhecida por disposições legais e normas secundárias ou por disposições impostas por autoridades legitimadas para tal pela Lei, entre as quais as autoridades dos portos dos lugares de desembarque.



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

27.4 Transferência dos dados pessoais fora da União Europeia

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

27.4.1 Em caso de transferência dos dados em Países alheios à União Europeia, tais Países garantirão um nível de proteção adequado, com base em decisão específica da Comissão Europeia ou, em alternativa, o destinatário será obrigado por contrato à proteção dos dados, com nível adequado e análogo à tutela prevista pelo GDPR.

27.5 Conservação dos dados pessoais.

Os dados pessoais serão conservados por um período não superior àquele necessário para conseguir os objetivos pelos quais tais dados foram coletados e posteriormente processados. Os dados pessoais serão conservados por toda a duração do contrato que o Sr./Sra. conclui e também por um prazo sucessivo:

- i. Dentro dos prazos definidos pelas normas em vigor;
- ii. Dentro dos prazos estabelecidos pelas normas, inclusive secundárias, que impõem a conservação dos dados (por exemplo, declarações tributárias);
- iii. Dentro do prazo necessário a proteger os direitos do titular dos dados, nas hipóteses de eventuais controvérsias relacionadas ao fornecimento da prestação;

27.5.1 As fotos/imagens e gravações áudio/vídeo coletadas em ocasião de eventos e manifestações a bordo, serão conservadas por um período limitado à duração do cruzeiro e em seguida eliminadas;

Os dados pessoais coletados e tratados por finalidades de definição de perfil serão conservados por um prazo máximo de dez (10) anos; concluído este prazo, serão automaticamente cancelados ou tomados permanentemente anônimos.

27.6 Titular e responsáveis pelo tratamento

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

27.7 Responsável pela Proteção dos Dados.

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

27.8 Direitos do interessado.



A qualquer momento, nos termos dos artigos 15 a 22 do GDPR, o Sr./Sra. tem o direito, inclusive em relação à atividade de definição de perfis, a:

- a) Ter acesso aos seus dados pessoais;
- b) Solicitar a correção de seus dados pessoais;
- c) Revogar, a qualquer momento, o consentimento à utilização e à divulgação de seus dados pessoais;
- d) Solicitar o cancelamento de seus dados pessoais;
- e) Receber em formato estruturado, de uso comum e legível desde dispositivo automático, os dados pessoais de sua pertinência, bem como transmitir seus dados pessoais a outro titular do tratamento;
- f) Opor-se ao tratamento dos dados pessoais de sua pertinência, inclusive com finalidades de marketing ou definição de perfil;
- g) Obter a limitação ao tratamento de seus dados pessoais;
- h) Apresentar queixa perante autoridade de controle;
- i) Receber comunicação, caso ocorra uma violação dos dados pessoais;
- j) Solicitar informações a respeito de:

o i. Finalidades do tratamento;

o ii. Categorias de dados pessoais;

o iii. Destinatários ou categorias de destinatários aos quais os dados pessoais foram ou serão comunicados, especialmente se os dados são transmitidos a destinatários de países terceiros ou organizações internacionais, bem como a existência de adequadas garantias;

o iv. Prazo de conservação dos dados pessoais;

o v. Caso os dados não tenham sido coletados junto à pessoa interessada, todas as informações disponíveis acerca de sua origem.

27.9 O Sr./Sra. poderá, a qualquer momento, opor-se ao envio das comunicações relacionadas às atividades de marketing e/ou definição de perfil, clicando em "unsubscribe" no final do e-mail recebido, ou apresentando solicitação específica aos endereços indicados a seguir.

27.10 O Sr./Sra. poderá exercer tais direitos e/ou obter maiores informações acerca do tratamento dos dados pessoais enviando uma comunicação:

- por e-mail ao endereço privacy@costa.it ou a Costa Crociere S.p.A., Piazza Picciapietra, n. 48, 16121 Gênova, Itália, aos cuidados do Responsável pela Proteção dos Dados.

28. O descumprimento, pelo contratante ou pelos hóspedes, de qualquer cláusula desse contrato acarretará seu imediato cancelamento, com a consequente retenção, pela Armadora, dos valores até então pagos, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada a ela, ou à Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda.

E, por estar ciente e de acordo, o Contratante aceita as presentes Condições gerais, com plena e total aderência às suas cláusulas, parágrafos, notas ou disposições aqui pactuadas,



bem como declara estar ciente e de acordo com as informações constantes nos folhetos, brochuras e demais informativos distribuídos pela Armadora ao seu mercado consumidor, que complementam o presente documento.

[Skip to Content](#)

A Companhia

- [A companhia](#)
- [Sustentabilidade \(Site em inglês\)](#)
- [Contate-nos](#)
- [Dados da Empresa](#)
- [Trabalhe conosco](#)
- [Área de imprensa](#)

Links Úteis

- [Informações Úteis](#)
- [Mapa do Site](#)
- [Código de Ética e Conduta para os Parceiros Comerciais](#)
- [Segurança](#)
- [Meios de Pagamento](#)

Nos Visite

- Costa Boutique
-
-

Costa App



Nossa Fundação

-

Alterar Idioma/País



- [Política de Privacidade](#)
- [Condições Gerais](#)
- [Seguro](#)
- [FAQ](#)
- [Carta de Direitos do Hóspede](#)

[twitter](#)

[facebook](#)

[youtube](#)

[instagram](#)

Formas de Pagamento

-
-
-
-



Certificados de Segurança
© 2020

Costa Crociere S.p.A. Partita IVA IT 02543900108 All rights reserved
Costa Cruceiros Ag. Marítima Ltda | CNPJ: 61.450.292/0001-59 | Avenida Paulista, 460
- 9º Andar. Bela Vista - São Paulo - SP | CEP: 01310-100



Nome: _____	Nome: _____
RG: _____ CPF: _____	RG: _____ CPF: _____
Nº de Passaporte: _____	Nº de Passaporte: _____
Local de Emissão do Passaporte: _____	Local de Emissão do Passaporte: _____
Data de Expiração do Passaporte: ____/____/____	Data de Expiração do Passaporte: ____/____/____
Data de Emissão do Passaporte: ____/____/____	Data de Emissão do Passaporte: ____/____/____
Data de Nascimento: ____/____/____	Data de Nascimento: ____/____/____
Local de Nascimento: _____	Local de Nascimento: _____
Tel. Celular: _____	Tel. Celular: _____
Nome e tel. Contato de Emergência: _____	Nome e tel. Contato de Emergência: _____

2. A aceitação da reserva está sujeita à disponibilidade de lugares, sendo considerada realizada somente após sua confirmação (eventualmente também por meio eletrônico) pela ARMADORA.

2.1 As reservas somente serão confirmadas mediante o pagamento integral do preço do cruzeiro à ARMADORA, ainda que sua aquisição seja feita diretamente na OPERADORA, ou em seu site, ou mesmo por meio das demais agências de viagens brasileiras devidamente cadastradas, inclusive por meio de seus endereços eletrônicos.

2.2 A reserva poderá ser automaticamente cancelada pela ARMADORA, independentemente de prévio aviso ou notificação, nas hipóteses de falta de dados de qualquer um dos HÓSPEDES, pela falta de assinatura no contrato de compra do cruzeiro marítimo (nos casos de aquisição realizada presencialmente ou por meio de agências de viagens), ou ainda, sempre que o pagamento integral da reserva não tiver sido efetuado de acordo com os prazos e condições ora estabelecidos, cujas condições gerais podem ser verificadas no endereço eletrônico www.costa Cruzeiros.com

2.3 Todas as solicitações referentes à(ao): (I) parte aérea, (II) hospedagem terrestre (hotel), (III) "transfer" (transporte terrestre) do e ao porto, (IV) descontos promocionais, inclusive CostaClub, e (V) identificação de Hóspede deverão ser informadas no ato da reserva e não serão, em nenhuma hipótese, inseridas após a sua efetivação.

2.4 As ofertas promocionais ou que prevejam condições especialmente favoráveis sobre as publicadas no Catálogo/Folheto/Brochura/Site estão sujeitas às limitações de prazo e disponibilidade, de acordo com critérios estabelecidos periodicamente pela ARMADORA a seu exclusivo critério.

2.5 Caso uma única reserva seja realizada para mais de uma pessoa na mesma cabine, declara o CONTRATANTE da cabine ter os poderes necessários para contratar em nome dos demais HÓSPEDES da cabine e, em todo caso, responsabiliza-se por repassar as informações por ele recebidas, constantes nesse instrumento, nos Catálogo/Folheto/Brochura da ARMADORA e no site www.costa Cruzeiros.com, aos demais integrantes da reserva, bem como se responsabiliza pelo cumprimento das obrigações contratuais previstas.

2.6 Não serão aceitas reservas realizadas por menores de idade. Sem prejuízo do disposto na cláusula 5 e na cláusula 13 e parágrafos, as reservas devem ser feitas por quem exerça o pátrio poder ou por outras pessoas maiores de idade investidas dos poderes necessários, sendo que as reservas serão aceitas somente se o menor viajar acompanhado na mesma cabine por, pelo menos, um dos pais, ou por outro adulto, que assuma todas as responsabilidades sobre ele.

2.7 É obrigação do HÓSPEDE informar à ARMADORA, no momento da reserva, qualquer doença, enfermidade, restrição ou deficiência física ou mental que possa exigir alguma forma de cuidado ou assistência, devendo-se observar o disposto na cláusula 16.3. Nenhuma reserva poderá ser aceita para HÓSPEDES cuja condição física ou psicológica seja tal que impossibilite sua participação no cruzeiro ou a torne perigosa para si ou para outrem, ou que exijam métodos de cuidado ou assistência impossíveis de garantir a bordo do navio. Em caso de reserva em cabine garantida, o CONTRATANTE deve observar o disposto nas cláusulas 16 e 16.1.

2.8 É de responsabilidade do CONTRATANTE e dos HÓSPEDES, antes de assinar o contrato, obter informações completas e detalhadas sobre as informações de saúde e segurança dos locais previstos no roteiro. A celebração do presente contrato implica o conhecimento desses condições e a aceitação de eventuais fatores correlatos.

2.9 O agente de viagem parceiro escolhido pelo CONTRATANTE e pelos HÓSPEDES na ocasião da pesquisa pelo cruzeiro marítimo desejado para efetivação da reserva e emissão do bilhete é considerado mandatário dos mesmos, sendo considerado perante a ARMADORA e COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA, por eles responsável. A responsabilidade do agente de viagem parceiro é regida por disposições nacionais e internacionais.





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Colégio Recursal - Bauru
Bauru-SP

fls. 208

Processo nº. 1025771-80.2019.8.26.0071

Registro: 2022.0000031768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso (originado Cível nº 1025771-80.2019.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é recorrente COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA, são recorridos ANA CAROLINA GONZALEZ CANAVEZI e LEANIDRO SOUZA CANAVEZI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Dêam provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos juizes ANA CARLA CRISCIONE DOS SANTOS (Presidente sem voto), RODRIGO OTÁVIO MACHADO DE MELO E ANDRÉ LUIS BICALHO BUCHIGNANI.

Bauru, 31 de março de 2022.

Marina Freire

Relatora

Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por MARINA FREIRE, liberado nos autos em 31/03/2022 às 16:43. Para conferir o original, acesse o site <http://pjeodf.jus.br/pjedotf/visualizar-ConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1025771-80.2019.8.26.0071 e código 31F3B4A3.

Matéria DOCREC 760/2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por DIEGO MARINETTO. Sua validade pode ser conferida em <https://sp.legisbr.com/sistema/sao-paulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?plD=401083>.

PROCONSEPCAP20221458A



2.10 O horário de **check in** deve ser consultado no bilhete do cruzeiro, devendo ser cumprido pelo hóspede. O horário de **check in** não se confunde com o horário de embarque. Recomenda-se que a chegada ao porto de embarque se dê com até 4 horas de antecedência ao horário de partida do navio ou antecedência maior dependendo do horário especificado no bilhete para **check in**.

2.11 O **desembarque** definitivo apenas será permitido no porto final do cruzeiro adquirido, tendo em vista que o desembarque precisa ser acompanhado e fiscalizado pelas autoridades competentes. Na noite anterior ao desembarque, as malas deverão ser colocadas do lado de fora da cabine e deverão ser trancadas ou lacradas (segredo ou cadeado). Em cruzeiros internacionais, antes do desembarque, deverá ser preenchida a Declaração de Bagagem, que será apresentada à Receita Federal. O desembarque pode levar até 5 horas.

3. A confirmação de cabine dupla, eventualmente a ser cedida como individual, somente será assegurada ao HÓSPEDE ao término da comercialização das cabines individuais internas ou externas, quando houver, condicionada à autorização do controle da central de cabines, conforme a disponibilidade para a saída escolhida.

3.1 No caso da **cabine dupla utilizada como individual**, será cobrado um adicional correspondente a 100% do valor cobrado por HÓSPEDE, para aquela cabine.

3.2 Em caso de cancelamento de um dos HÓSPEDES, passando a cabine dupla a ser utilizada como individual, o adicional de 100% será cobrado do HÓSPEDE que permanecer na cabine, sob pena de cancelamento da reserva.

4. Como os navios não são equipados para prestar assistência às **grávidas** e ao parto, não serão aceitas reservas e embarques de passageiras que, na data do desembarque, estejam com 24 (vinte e quatro) semanas ou mais de gravidez, ficando o CONTRATANTE e HÓSPEDES sujeitos às penalidades previstas na cláusula 11 deste Instrumento, ainda que a gravidez tenha sido constatada após a assinatura do presente contrato ou que os pagamentos já tenham sido realizados. Todas as mulheres grávidas devem apresentar, no ato do embarque, um atestado médico que comprove o bom estado de saúde seu e do nascituro, bem como condições de participar da viagem e a data prevista para o parto. A ARMADORA não poderá, de forma alguma, ser responsabilizada por qualquer evento que ocorra durante ou após a viagem e seja decorrente, ou esteja de outra forma relacionado com a gravidez.

5. Não será permitido o embarque de menores de 18 (dezoito) anos quando desacompanhados dos pais, dos responsáveis legais, ou por outro adulto que assuma todas as responsabilidades sobre ele e esteja devidamente autorizado; bem como não será admitido o embarque de HÓSPEDES com idade inferior a 06 (seis) meses no momento de embarque. Este limite mínimo de idade será elevado para 12 (doze) meses, no caso de cruzeiros com duração igual ou superior a 15 (quinze) dias, ou em quaisquer cruzeiros que a ARMADORA do navio entenda que seja necessário adotar tal medida, hipótese que será devida e previamente comunicada. As atividades a bordo estabelecem idades mínimas de 3 (três) anos, e divididas por faixas etárias.

6. Os navios têm um número limitado de cabines equipadas para receber pessoas com **necessidades especiais** e nem todas as áreas e equipamentos dos navios são acessíveis a pessoas com deficiência e / ou especificamente equipados para receber essas pessoas. Portanto, essas reservas serão aceitas dentro dos limites de disponibilidade do navio. No caso específico dos HÓSPEDES com necessidades especiais que desejam frequentar o "Squok Club" e "Teenzone", em virtude das normas e limitações do funcionamento divulgadas a bordo, é obrigatória a presença dos pais, responsáveis ou acompanhante no local por questões de segurança. Para reservas em cabines garantidas, o CONTRATANTE deve observar o disposto nas cláusulas 16 e 16.1.

7. O **pagamento da reserva do cruzeiro** marítimo poderá ser realizado por meio de cartão de crédito nacional ou internacional emitidos no Brasil, parcelado sem juros, de acordo com as condições vigentes na data da reserva, ou por meio de depósito bancário. Deve ser verificado no momento da reserva a possibilidade de realizar pagamento por meio de cartão de crédito internacional emitido fora do Brasil, havendo esta possibilidade, não será possível fazer parcelamento, admitindo-se apenas o processamento à vista. Em caso de depósito bancário, o depósito deverá ser feito na conta corrente da agência de viagens Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda, intermediária da venda, por conta e ordem da Armadora Costa Cruzeiro S.p.A.

7.1 A ausência de pagamento do valor integral do cruzeiro nas datas previstas constituirá inadimplência contratual, sujeita à rescisão do contrato.

7.2 O bilhete do cruzeiro, que constitui comprovante para liberação do embarque no navio, será entregue a partir de 30 (trinta) dias antes da data do embarque, desde que a cabine esteja totalmente paga e que todos os dados abaixo sejam informados e preenchidos:

- Nome Completo (nome e sobrenome), RG, CPF, data e local de nascimento; número, data e local de emissão e validade do passaporte; número de celular de cada hóspede; contato de emergência (telefone informado à Costa Cruzeiros no ato da reserva), constando nome completo (nome e sobrenome), especialmente quando a reserva for realizada por terceiros.

7.2.1 O CONTRATANTE e HÓSPEDES declaram-se cientes de que não pode ser atribuído o mesmo número de telefone a mais de 4 (quatro) hóspedes, no mesmo cruzeiro, ainda que em cabines diferentes, sob pena do sistema não liberar o bilhete.



8.1.2 O Plano Comfort Classic consiste em um plano diferenciado, com facilidades como pacotes de bebidas e outros benefícios já incluídos nos preços oferecidos pela ARMADORA, no qual o hóspede adquire uma cabine numerada ou garantida nas categorias interna/internal (IC), externa/external (EC) e externa com varanda/balcony (BC). Ao aderir ao Plano Comfort Classic, o HÓSPEDE fica ciente de que: - caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada (vide cláusulas 15 e 16.1), será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single tipo de vista - vide cláusula 16.3); - está incluído o Pacote de Bebidas Pranzo & Jantar (consulte www.costa.cruzeiros.com para maiores detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide cláusula 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas na cláusula 8.1.5; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide cláusula 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos clientes CostaClub, exceto Desconto Premium de 10% no próximo cruzeiro; - não é permitida a escolha do turno de refeições; - haverá acúmulo de até 175 (cento e setenta e cinco) pontos no cartão CostaClub pela compra do cruzeiro; terá direito à acumulação de pontos CostaClub se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos CostaClub por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas na cláusula 20.5, exceto em cruzeiros Volta ao Mundo ou Oriente; - não está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - não está incluído "room service" (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - não terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA); - caso seja acomodado em cabine Samsara,

não terá direito a usufruir de seus benefícios; não terá direito aos privilégios Deluxe (vide cláusula 8.1.4.1) – e tratamento exclusivo (vide cláusula 8.1.4.2). O Plano Comfort Classic não estará disponível para as saídas com embarque a partir de 01 de dezembro de 2020.

8.1.3 O Plano Comfort Premium consiste em um plano diferenciado, com facilidades como pacotes de bebidas e outros benefícios Premium já incluídos nos preços oferecidos pela ARMADORA, no qual o HÓSPEDE adquire uma cabine numerada ou garantida nas categorias interna (IP ou IN), samsara interna (SI), externa (EP ou EI), samsara externa (SE), externa com varanda (BP ou BA), samsara externa com varanda (SB), mini suite (MS) e samsara mini suite. Ao aderir ao Plano Comfort Premium, o HÓSPEDE fica ciente de que: - caso a reserva não seja em cabine garantida eventualmente disponibilizada (cláusulas 15 e 16.1), será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.3); - está incluído o Pacote de Bebidas Brindiamo - (consulte www.costacruzueiros.com para maiores detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide cláusula 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas na cláusula 8.1.5; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide cláusula 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos clientes CostaClub; - é permitida a escolha do turno de refeição, estando sujeito à disponibilidade no momento da reserva; - haverá acúmulo de até 350 (trezentos e cinquenta) pontos no cartão CostaClub pela compra do cruzeiro; terá direito a acumulação de pontos CostaClub se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos CostaClub por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas na cláusula 20.5, exceto em cruzeiros Volta ao Mundo ou Oriente; - está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - está incluído "room service" (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - apenas terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA), se tiver adquirido uma cabine samsara; - caso seja acomodado em cabine Samsara, sem a sua efetiva contratação, não terá direito a usufruir de seus benefícios; não terá direito aos privilégios Deluxe (vide cláusula 8.1.4.1) – e tratamento exclusivo (vide cláusula 8.1.4.2); terá direito ao Desconto Premium de 10% no próximo cruzeiro, a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro.

8.1.4 O Plano Deluxe consiste em um plano diferenciado para aqueles que querem desfrutar de serviços exclusivos, itens de luxo, e a mais ampla gama de privilégios oferecidos pela Costa, no qual o hóspede adquire uma cabine numerada nas categorias suite, samsara suite, panorama suite, samsara panorama suite, grand suite, samsara grand suite. Ao aderir ao Plano Deluxe, o HÓSPEDE fica ciente de que: - será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide item 16.3); - está incluído o Pacote de Bebidas Interdittore (consulte www.costacruzueiros.com para maiores detalhes), exceto nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide cláusula 26); - terá o melhor preço garantido, conforme condições previstas na cláusula 8.1.5; - salvo nas reservas realizadas em Grupos Afinidade/Incentivo eventualmente formados exclusivamente por agência de viagens (vide cláusula 26), será acumulado com outras promoções e/ou descontos, inclusive aos clientes CostaClub; - é permitida a escolha do turno de refeição, estando sujeito à disponibilidade no momento da reserva; - haverá acúmulo de até 450 (quatrocentos e cinquenta) pontos no cartão CostaClub pela compra do cruzeiro; - terá direito à acumulação de pontos CostaClub se o voo estiver incluído; - terá direito à acumulação de pontos CostaClub por gastos a bordo; - terá direito a descontos em excursões, conforme condições previstas na cláusula 20.5, exceto em cruzeiros Volta ao Mundo ou Oriente; - está incluído café da manhã na cabine sem custo extra; - está incluído "room service" (serviço de solicitações no quarto) sem custo extra; - apenas terá acesso ilimitado à Área Termal (SPA) se tiver adquirido uma cabine Samsara; - caso seja acomodado em cabine Samsara, sem a sua efetiva contratação, não terá direito a usufruir de seus benefícios; terá direito aos privilégios Deluxe (vide cláusula 8.1.4.1) – e tratamento exclusivo (vide cláusula 8.1.4.2); terá direito ao desconto premium de 10% no próximo a ser utilizado dentro de 1 (um) ano, contado do término do cruzeiro.

8.1.4.1 São privilégios deluxe: cesta de frutas abastecida diariamente; garrafa de espumante Ferrari (ou similar) e canapés; máquina de café expresso ILLY (ou similar) à disposição; chocolates Bassetto na cabine, na noite de gala; seleção de bebidas e aperitivos no minibar; jacuzzi (onde existente) e sais de banho; roupão e pantufas; escolha de travesseiros (pillow menu).

8.1.4.2 São tratamentos exclusivos do plano Deluxe: acesso ao restaurante exclusivo; prioridade de embarque e desembarque nos terminais que tenham uma área VIP reservada; mordomo pessoal; convite personalizado em eventos especiais; um dia inteiro de acesso especial à Área Termal do navio, nos dias em que o navio estiver ancorado.

8.1.5 Na escolha dos planos Comfort e Deluxe, o HÓSPEDE terá o melhor preço garantido, que consiste na garantia do melhor preço para o Plano e categoria e tipo de cabine contratado após a efetiva compra, podendo ser pleiteado, até a data do embarque, na mesma forma da contratação, o benefício de eventual diferença a menor entre o valor



pago pelo HÓSPEDE e o valor da tarifa divulgado (após a efetiva compra) ao mercado consumidor geral diretamente pela Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., devendo o HÓSPEDE enviar um email à reservas@br.costa.it, com assunto "Solicitação de Melhor Preço Garantido Costa", informando nome e sobrenome, endereço e número de telefone, número da reserva, bem como incluindo a comprovação da oferta mais barata. Somente serão aceitas solicitações realizadas por escrito e recebidas dentro do prazo supra estipulado.

8.1 Além dos serviços e benefícios que estão incluídos de acordo com a escolha de um dos planos na cláusula 8.1, os preços incluem: as prestações de serviços contidas nos Catálogos/Folhetos/Brochuras/Site, assim como as indicadas na confirmação de reserva; 4 (quatro) refeições diárias (café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar); cabine na categoria elegida com limpeza diária da mesma; participação nas atividades de animação (festas e bailes, brincadeiras, concursos, Squack Club, Club Juvenil); espetáculos musicais e artísticos; acesso e utilização da piscina, espregueteiras, sala de ginástica, musculação, sauna da academia, biblioteca e uso do cofre individual localizado em cada cabine. Todos os serviços e instalações estarão disponíveis de acordo com os horários divulgados a bordo.

8.2.1 Salvo contratação de plano individual específico que expressamente inclua alguns dos serviços e instalações a seguir, os preços não incluem: excursões em terra; hospedagem terrestre, "transfer" (transporte terrestre) do e ao porto; bilhetes aéreos; bebidas nos restaurantes, bares e minibar (quando eventualmente disponível); lavanderia; serviços de fotografia prestados pelo fotógrafo de bordo; cabeleireiro; massagem; hidromassagem; tratamentos e áreas exclusivas do Spa; compras nas lojas; acesso à internet; chamadas de telefones ou mensagens a terra; "room service" (serviço de quarto); simulador; cinema 4D; seguros opcionais; atendimento médico a bordo e medicamentos; e, qualquer outra despesa de caráter pessoal que não figure expressamente prevista na cláusula 8.2 ou conste especificamente detalhada como incluída nos Catálogos/Folhetos/Brochuras ou no site www.costacruzeiros.com.br.

8.3 Os preços publicados pela Armadora ou Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda. devem ser considerados por pessoa, levando-se em consideração o tipo de cabine e o número de hóspedes por cabine.

8.4 A Tarifa de Serviço de Hotelaria, referente ao serviço de cabine e restaurante, integra o preço total do cruzeiro e será cobrada na confirmação da reserva do cruzeiro, conforme publicado nas tabelas de tarifas. Nos cruzeiros internacionais, as tarifas de serviços de hotelaria que eventualmente não forem pagas antecipadamente serão cobradas a bordo ao final do cruzeiro em moeda local. O Contratante e Hóspedes têm ciência de que TARIFA DE SERVIÇOS DE HOTELARIA é obrigatória e não se confunde com gorjetas. A ARMADORA não trabalha com sistema de gorjetas, sendo vedado aos tripulantes o recebimento de qualquer espécie de gorjeta ou compensação extra. Sobre os serviços opcionais, atendimento de bar e room service, será acrescido a bordo percentual a ser pago ao final do cruzeiro, conforme cláusula 9.1.

9. As despesas pessoais realizadas a bordo do navio serão cobradas à parte, exclusivamente pela ARMADORA, por meio dos cartões COSTA, devendo ser pagas no final do cruzeiro pelo titular da cabine. Todas as despesas pessoais realizadas a bordo serão automaticamente debitadas para a conta da cabine e não há necessidade de os HÓSPEDES transportarem dinheiro para despesas diárias a bordo, exceto para as despesas com Cassino que não poderão ser pagas com o Cartão Costa e deverão ser pagas apenas em espécie.

9.1 Sobre os serviços opcionais, atendimento de bar e room service, será acrescido a bordo percentual de 15% (quinze por cento) que será pago ao final do cruzeiro, independentemente da tarifa de serviços de hotelaria incluída na reserva. Este percentual poderá ser alterado pela ARMADORA sem prévio aviso.

9.2 Nas primeiras 48 (quarenta e oito) horas após embarque, o HÓSPEDE precisará fornecer a cobertura dos custos do cartão Costa, registrando um cartão de crédito por cabine ou realizando um depósito inicial mínimo de 150 euro/USD por pessoa, dependendo da moeda vigente no cruzeiro escolhido, sob pena de bloqueio de cartão Costa para consumo a bordo. Caso existam HÓSPEDES de uma mesma cabine que estejam dividindo despesas a bordo, estes deverão solicitar a cobrança separada com depósitos ou registros de cartões de créditos diferenciados para que cada um supere a sua própria despesa. O depósito inicial terá de ser integrado durante o cruzeiro com sucessivos pagamentos, quando as despesas adicionais incorridas a bordo forem maiores que o valor antecipado, sob pena de bloqueio de cartão Costa para consumo a bordo.

9.3 A bordo são aceitos os cartões de crédito internacionais American Express, VISA (exceto Visa Travel Money) e Mastercard, não sendo aceitos cartões de crédito Dinners, cheques pessoais e de empresa, cartões de débito, cartões pré-pagos, cartões recarregáveis, cartões VISA Electron, Postepay, Bancomat, Citrus Maestro.

9.4 A moeda válida a bordo cruzeiros na América do Sul, exceto transatlânticos, no Caribe com início em portos dos Estados Unidos, bem como cruzeiros com início na Ásia e Oriente, é o Dólar norte-americano (USD). Para os demais destinos e itinerários, inclusive transatlânticos e cruzeiros nos Emirados Árabes, a moeda válida a bordo é o Euro.

9.5 A Armadora não responderá pelos itens vendidos a bordo dos navios pelas empresas concessionárias nacionais ou internacionais.

9.6 A ARMADORA terá o direito de reter e penhorar a bagagem ou outros objetos dos HÓSPEDES para saldar quantias adicionais devidas, mesmo em decorrência de bens e serviços adquiridos a bordo.



10. Fica o HÓSPEDE ciente de que um cruzeiro marítimo não é um serviço de transporte essencial e simples, tal como transportes regulares marítimos, transporte aéreo, terrestre ou ferroviário. Devido a esta complexidade, a ARMADORA reserva-se o direito de, a qualquer momento, cancelar o cruzeiro ou modificar seu itinerário em decorrência de alterações significativas nas condições contratuais, a exemplo de exigências sindicais, altas elevadas ou racionamento de combustível, aumento de tributos fiscais impostos pelas autoridades competentes, condições climáticas, entre outros. Havendo cancelamento, a Armadora compromete-se a devolver a importância paga pelo pagante na mesma forma de pagamento realizada por ele.

10.1 Poderão ser procedidas, a qualquer tempo, alterações de itinerário do cruzeiro, dos horários de embarque e desembarque ou o próprio cancelamento do cruzeiro, pela ARMADORA, ou mesmo pelo COMANDANTE, quando decorrentes de questões climáticas e marítimas adversas, portuárias, adequação do navio ao porto, segurança, instabilidades sociais e políticas das localidades visitadas ou quaisquer outras situações consideradas fortuitas ou de força maior incontornáveis pela ARMADORA, não acarretando à ARMADORA qualquer responsabilidade, exceto, no caso de cancelamento, a de restituição do valor pago, integral ou de forma proporcional, conforme o caso, ao hóspede pagante, na mesma forma de pagamento realizada por ele. Em nenhuma das hipóteses previstas nessa cláusula os HÓSPEDES terão direito ao ressarcimento de danos ou ao reembolso de despesas de qualquer natureza.

10.2 Caso, antes da partida, a ARMADORA, seja pelos motivos elencados nas cláusulas 10 e 10.1, ou por quaisquer outros que não sejam atribuíveis ao Hóspede, informar o cancelamento do pacote turístico contratado, ela poderá oferecer ao HÓSPEDE, se possível, um pacote turístico substituto equivalente ou a restituição do valor pago pelo HÓSPEDE; caso a ARMADORA ofereça um pacote turístico substituto de valor inferior ao originalmente contratado, quando aceito pelo Hóspede, ensejará ao pagante o direito ao reembolso da diferença. Neste caso, não será garantida a alocação do hóspede na mesma cabine e mesmo deck, sendo garantida somente a mesma categoria.

10.3 Se, antes da partida, a ARMADORA for obrigada a alterar significativamente um elemento essencial do contrato, ela deverá informar imediatamente ao HÓSPEDE/CONTRATANTE. Nesse sentido, considera-se significativa uma mudança que afete elementos considerados fundamentais para o aproveitamento do cruzeiro como um todo. Por exemplo, não se consideram significativas as seguintes alterações: (i) a mudança de transportadores, horários e itinerários de voos reservados diretamente com a ARMADORA, desde que permaneçam inalteradas as datas de partida e de chegada e que sejam autorizados o embarque e o desembarque do navio nas datas e nos horários previstos para o cruzeiro; (ii) a substituição do navio nos termos da cláusula 10.5; (iii) modificação do itinerário do cruzeiro nos termos da cláusula 10.1; (iv) a atribuição de outra cabine nos termos da cláusula 16 e 17.1; (v) mudança de acomodações, desde que a categoria não seja alterada; (vi) mudanças no programa de espetáculos e outras formas de entretenimento a bordo do navio.

10.4 Se, após a partida do navio, a ARMADORA não puder fornecer (por motivos não atribuíveis ao HÓSPEDE) uma parte essencial dos serviços previstos no contrato, ela deverá preparar soluções alternativas, de acordo com os requisitos técnicos e de segurança da navegação, sem custo adicional para os Hóspedes. Caso os serviços prestados sejam de valor significativamente menor que os contratados, a ARMADORA deverá reembolsar o HÓSPEDE/PAGANTE nos limites do valor mais baixo. Caso uma solução alternativa não for possível ou se a solução oferecida pela ARMADORA for recusada pelos HÓSPEDES por razões justificadas e fundamentadas, a ARMADORA oferecerá aos HÓSPEDES, sem custo adicional, um meio de transporte para o retorno ao local de partida do navio, caso essa solução seja objetivamente indispensável. A ARMADORA reembolsará ao HÓSPEDE o valor dos serviços contratados com ela e não utilizados.

10.5 É garantida à Armadora o direito de substituir o navio por outro de características semelhantes, caso seja necessário por razões técnicas relacionadas à operação portuária ou à segurança dos Hóspedes, tripulantes ou da embarcação. Neste caso, não será garantida a alocação do hóspede na mesma cabine e mesmo deck, sendo garantida somente a mesma categoria.

11. Os casos de CANCELAMENTO do presente Contrato de Compra de Cruzeiros Marítimos POR INICIATIVA DO HÓSPEDE são regulados conforme o disposto no item 8.1.2 'c' do Anexo I da Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/1985 da antiga EMBRATUR, ou quaisquer determinações posteriores que venham a sucedê-la, sendo considerados os seguintes gastos e/ou despesas gerados em decorrência do cancelamento: a) custos administrativos para a emissão de reserva e/ou confirmação de embarque no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do pagamento; b) custos financeiros com cartão de crédito correspondente às comissões pagas às administradoras do cartão no percentual de 3% (três por cento) do valor total do pagamento efetuado com o cartão de crédito; c) comissão de até 20% (vinte por cento) paga aos agentes credenciados que intermediaram a venda no momento em que a mesma é efetuada e d) prêmio pago para a contratação de seguro eventualmente contratado, devendo o HÓSPEDE providenciar comunicação simultânea e direta à seguradora, sendo que qualquer diferença entre os valores devidos pelo hóspede e os reembolsados pela seguradora ficarão a cargo do HÓSPEDE. As tarifas marítimas e demais tarifas (serviço de hotelaria, portuária e governamental) integram o preço total do cruzeiro, não sendo reembolsados separadamente em caso de cancelamento.



12. Em respeito às práticas de segurança de navegação internacional e em função do tempo mínimo necessário ao controle e registro de Hóspedes, a **substituição de Hóspedes**, após o pagamento da reserva, somente será possível quando solicitada pelos Hóspedes à agência de viagem, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data do embarque para cruzeiros de até 5 (cinco) noites. Para os cruzeiros com duração igual ou superior a 6 (seis) noites,

essa antecedência deverá ser de 20 (vinte) dias, contados da data do embarque e estará sujeita à disponibilidade de cabines e à autorização da companhia. Quando permitida a alteração de nomes, será cobrada tarifa de alteração no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Hóspede. Havendo eventual diferença tarifária decorrente da exclusão de um benefício exclusivo do Hóspede que estiver sendo substituído, caberá ao Hóspede que ingressar assumi-la, sob pena de não se efetivar a substituição.

12.1 A substituição apenas será realizada se o Contratante apresentar sua manifestação por envio de e-mail a reservas@bc.coستا.ج. Para que seja considerado como válido, o pedido de substituição de hóspede formulado por e-mail, deve ser enviado por e-mail cadastrado na reserva e deverá constar os dados completos (nome, RG, CPF, data e local de nascimento) de quem está sendo substituído e de quem está substituindo.

12.1.1 O Contratante que solicitar a substituição de hóspede da reserva assume toda e qualquer responsabilidade sobre esta substituição a que título for, inclusive perante eventual reclamação do hóspede que está sendo substituído.

12.1.2 Caso o Hóspede que estiver sendo substituído seja o contratante da cabine, este declara-se ciente que a referida reserva será mantida em seu nome. De todo modo, a Armadora deverá ser expressamente notificada pelo contratante da cabine sob pena de cancelamento de toda a reserva.

12.2 A passagem é transferível apenas em caso de substituição no contrato, de acordo com os parágrafos anteriores.

12.3 A faculdade de substituição à qual se referem os parágrafos anteriores ficará sujeita às exclusões e limitações impostas por normas imperativas, especificamente no que diz respeito à segurança, pertinentes a cada serviço que compõe o pacote turístico.

12.4 Não será aceita, em hipótese alguma, a substituição de todos os Hóspedes de uma cabine. A solicitação de substituição de todos os Hóspedes de uma mesma cabine será considerada cancelamento da reserva sujeito às penalidades vigentes nas presentes Condições Gerais. Uma nova reserva estará sujeita a disponibilidade e ao pagamento da tarifa vigente no momento da reserva.

12.5 Em caso de substituição solicitada pelo Hóspede, havendo renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-á o disposto na cláusula 11.7.

13. Os serviços serão iniciados com a apresentação dos Hóspedes no dia e horário designados para o embarque, munidos dos documentos de identificação originais legalmente exigidos pelas autoridades competentes, encerrando-se com o desembarque.

13.1 Para cruzeiros nacionais, ou seja, que prevejam escala apenas em portos brasileiros, os documentos exigidos para o embarque são: para brasileiros maiores de 18 (dezoito) anos, Carteira de Identidade (RG) expedida há menos de 10 (dez) anos ou outro documento de identificação válido no território nacional, tal como CNH, CREA, OAB, CRM, entre outros, desde que possua foto; para brasileiros menores de 18 (dezoito) anos, Carteira de Identidade (RG) expedida há menos de 10 (dez) anos ou Certidão de Nascimento (apenas para menores de 12 anos), devendo ser apresentados também os documentos de identificação dos pais ou colateral maior, até o terceiro grau, para comprovação de parentesco, ou os documentos de identificação dos responsáveis legais ou das pessoas devida e expressamente autorizadas pelo pai, mãe ou responsável legal ou por autorização judicial, quando necessária; e, para estrangeiros, Carteira de Identidade RNE válida ou Passaporte válido, sendo em ambos os casos indispensável a apresentação também de Cartão de entrada no Brasil (turista), devendo ser observado a cláusula 13.3.3.

13.1.1 Nas viagens em cruzeiros nacionais, quando o menor de 18 (dezoito) anos viajar sem ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, deverá estar acompanhada de pessoa maior, desde que brasileira ou estrangeira residente no Brasil, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável por escrito com firma reconhecida e acompanhada de documento que comprove a filiação ou responsabilidade, nos termos da legislação brasileira, constando prazo de validade e nome do navio na autorização.

13.2 Para cruzeiros internacionais com destino ao Mercosul, de acordo com Tratado do MERCOSUL (MERCOSUL/CMC/DEC Nº18/08 – XXXV OMC – San Miguel de Tucumán, 30/VI/08), os documentos exigidos para o embarque são: para brasileiros adultos, Carteira de Identidade (RG), expedida pelo Secretário de Segurança Pública de cada Estado da Federação, com validade em território nacional, original em bom estado, na cor verde, recomendando-se que tenha sido expedida há menos 10 (dez) anos (não serão aceitos documentos de identificação apenas no território nacional, tais como a antiga identidade da Guanabara, de Niterói, carteira de habilitação, carteiras funcionais, como a de Magistrado, OAB, CRM, CREA, carteiras Militares, entre outros), ou Passaporte válido, cabendo ao HÓSPEDE observar a necessidade de VISTOS e PRAZOS DE VALIDADE antes e após a sua permanência fora do Brasil, dadas as exigências das autoridades argentinas e uruguais; para brasileiros menores de 18 (dezoito) anos, os mesmos documentos já citados para adultos, devendo ser apresentados também os documentos de identificação dos pais para comprovação da filiação, bem como, no caso de apresentação de passaporte dos menores, deverá ser também apresentado o RG ou a Certidão de Nascimento dos menores, e, quando estiverem viajando desacompanhados de um dos pais ou acompanhado de terceiros maiores e capazes, designados pelos genitores, devem ser obedecidos todos os requisitos constantes na resolução n. 131, de maio de 2011 do Conselho Nacional de Justiça, ou apresentar autorização judicial, não sendo aceitas apenas Certidões de



13.4 De acordo com a resolução n. 131, de maio de 2011 do Conselho Nacional de Justiça, quando o brasileiro menor de 18 (dezoito) anos residente no Brasil, viajar para o exterior, seja ao MERCOSUL ou outros destinos, acompanhado de apenas um dos genitores, será necessária apresentação de autorização por escrito do outro genitor, em duas vias originais e de igual teor, com a assinatura devidamente reconhecida POR AUTENTICIDADE OU SEMELHANÇA, constando prazo de validade e nome do navio. Quando o brasileiro menor de 18 (dezoito) anos residente no Brasil, viajar para o exterior, seja ao MERCOSUL ou outros destinos, desacompanhado de ambos os genitores, deverá estar acompanhado de brasileiro maior e capaz, desde que o maior que o acompanhará seja brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil, designado pelos genitores, sendo necessária a apresentação de autorização por escrito, em duas vias originais e de igual teor, com a assinatura de ambos os genitores devidamente

reconhecida POR AUTENTICIDADE OU SEMELHANÇA, constando prazo de validade e nome do navio. Na hipótese de um dos pais ser falecido, será necessário apresentar no embarque a certidão de óbito expedida pelo cartório de registro civil das pessoas. Sem a expressa autorização dos genitores nos termos acima, o menor apenas poderá embarcar desacompanhado de um dos pais, portando Autorização Judicial.

13.5 Fica o Contratante ciente que a exigência dos documentos, autorizações, vistos, vacinas, etc., é feita pelas autoridades competentes, podendo sofrer alterações a qualquer momento. Portanto, a providência, confirmação junto aos órgãos e o porte de documentos pessoais exigidos para a viagem, tais como documento de identificação, passaporte válido (cabe ao HÓSPEDE observar prazos de validade antes e após a sua permanência fora do Brasil, especialmente aqueles devida às exigências das autoridades argentinas e uruguaias e/ou decorrentes do Tratado de Schengen), vistos consulares, autorização para menor viajar desacompanhado dos pais ou responsável legal, comprovantes de vacina, etc. São de única e exclusiva obrigação dos Hóspedes, não sendo imputada à Armadora e/ou Costa Cruzeiros a responsabilidade por eventual falta de permissão de embarque e/ou realização da viagem em decorrência da não observância a esta cláusula. Para maiores informações, consulte as Embaixadas, Consulados, Representações Diplomáticas e Polícia Federal. A Armadora e Costa Cruzeiros não prestam serviços de despachante.

13.6 Fica ciente o Hóspede que eventual embarque realizado sem a documentação exigida pela Autoridade do país que faça parte do itinerário do cruzeiro ou com documentação irregular, ainda que liberado por autoridades brasileiras ou do porto de embarque, pode implicar a determinação de desembarque antecipado do Hóspede e possível extradição do país, mesmo que o Hóspede decida ficar a bordo e não desembarcar no país. A Costa não tem qualquer ingerência sobre esta decisão e não poderá ser responsabilizada.

14. Os Hóspedes deverão portar-se de forma a não comprometer a segurança, a tranquilidade e o usufruto do cruzeiro pelos demais Hóspedes e deverão seguir as regras de prudência e diligência costumeiras, todas as instruções dadas pela Armadora e os regulamentos e disposições administrativas ou legislativas relacionadas à viagem.

14.1 É proibido ao Hóspede trazer a bordo do navio bens, animais vivos, armas, munições, explosivos, substâncias inflamáveis, tóxicos ou perigosos sem o consentimento por escrito da Armadora. Também é proibido ao Hóspede levar a bordo e / ou utilizar aparelhos elétricos na cabine, a título de exemplo, mas não limitado a: ferros, aquecedores de água, chaleiras, fogões elétricos, secadores de cabelo, fogões. O Hóspede está ciente que deve verificar a lista atualizada de itens proibidos no site www.costacruzueiros.com.

14.2 O Hóspede responderá por todos os danos que causar à Armadora em virtude do descumprimento das obrigações assumidas acima, respondendo, ainda, pelos danos causados ao navio, sua mobília e equipamentos, como também aos demais Hóspedes e terceiros, além de multas, penalidades e despesas sofridas pela Armadora em decorrência de atos praticados pelo Hóspede, aplicadas pelas autoridades portuárias, aduaneiras, sanitárias ou quaisquer outras.

14.3 O Passageiro deverá participar de atividades (instruções aos passageiros) e exercícios de emergência que o Organizador realizará a bordo do navio. Em caso de descumprimento desta obrigação, o Capitão, tomar qualquer providência, incluindo o desembarque do passageiro.

14.4 O Contratante e os Hóspedes reconhecem a complexidade de um cruzeiro marítimo, conforme definido na cláusula 10 destas Condições Gerais contrato, bem como quanto às diferenças culturais e religiosas existentes entre os demais Hóspedes e tripulantes, levando-se em conta que é um serviço diferenciado e não essencial. Declaram, ainda, estar cientes, antes da compra, acerca da proposta e da programação do cruzeiro adquirido conforme sua designação, a exemplo dos **Cruzeiros Temáticos** Fitness, Bem Estar, Carnaval etc., manifestando sua concordância com a presente cláusula e demais disposições desse contrato. A tripulação é composta com origem de diversas nacionalidades, costumes e religiões, que devem ser respeitados, e, diante de qualquer dúvida ou dificuldade de entendimento, procure, em seus uniformes, a identificação da bandeira brasileira ou portuguesa. Sempre haverá por perto tripulantes com a bandeira brasileira ou portuguesa nos cruzeiros nacionais. Nos cruzeiros internacionais, basta dirigir-se ao setor de atendimento para qualquer esclarecimento, pedido ou dúvida na Língua Portuguesa.

14.5 Não será tolerado qualquer desrespeito a outros passageiros ou tripulantes, especialmente se resultar em violência física ou moral, estando sujeito às determinações do CAPITÃO previstas na cláusula 15.2 do presente instrumento.

15. As partes declaram estarem cientes de que, de acordo com o Código Civil Brasileiro, Lei no. 9.537/97, e Leis Internacionais de Navegação, é o Comandante do navio a autoridade suprema a bordo, devendo ser seguidas suas decisões e determinações, principalmente com relação às questões de segurança do navio, dos Hóspedes, da tripulação e de terceiros.

15.1 O Comandante do navio tem plena liberdade para, em caso de extrema necessidade, prosseguir viagem sem piloto, rebocar e ajudar outros navios em quaisquer circunstâncias, desviar-se da rota prevista, fazer escala em qualquer porto (esteja ele na rota do navio ou não) e transferir os hóspedes e suas bagagens a outro navio para prosseguir com a viagem.



15.2 O Hóspede está sujeito aos poderes disciplinares do comandante em tudo o que se referir à segurança do navio, dos passageiros e tripulantes (seja física ou moral) e da navegação. Em particular, o Passageiro deve cumprir todas as instruções e ordens recebidas a bordo neste sentido, incluindo aquelas relacionadas às instruções e exercícios de emergência referidos na cláusula 14.3 do presente instrumento. Se, a critério do comandante, um Hóspede não estiver em condições de seguir viagem ou constituir risco à segurança, à saúde ou à incolumidade do navio, da tripulação ou dos outros Hóspedes, ou caso sua conduta possa comprometer o usufruto do cruzeiro pelos outros Hóspedes, o comandante terá o direito, conforme o caso: a) de negar o embarque desse Hóspede; b) de desembarcar o Hóspede em um porto intermediário; c) de impedir que o Hóspede desça a terra em um porto intermediário; d) de impedir que o Hóspede tenha acesso a determinadas áreas do navio, ou participe de determinadas atividades a bordo. Providências semelhantes podem ser tomadas de forma independente, no exercício dos poderes investidos por lei ou por contrato, pelas companhias aéreas ou por outros prestadores de serviços e, em relação a eles, a Armadora não assume nenhuma responsabilidade.

15.3 A Armadora e o Comandante do navio terão o direito de executar qualquer ordem ou diretiva emanada pelos governos e autoridades de qualquer país ou pessoas que atuem ou declarem agir em nome ou com o consentimento desses governos ou autoridades, ou qualquer outra pessoa que, nos termos do seguro de riscos de guerra do navio, tenha o direito de emitir essas ordens ou diretivas. Todas as ações ou omissões da Armadora ou do Comandante na execução ou como resultado de tais ordens ou diretivas não constituirão inadimplemento contratual. O desembarque de hóspedes e bagagens em cumprimento às referidas ordens ou diretivas exime a Armadora de qualquer responsabilidade pela interrupção da viagem ou pelo repatriamento dos Hóspedes.

16 A ARMADORA poderá disponibilizar algumas **cabines garantidas** durante o ano a seu exclusivo critério. Nas reservas de cabines garantidas, os Hóspedes pagarão por uma cabine em determinada categoria de cabine (interna, externa, externa com varanda), mas não será permitida a escolha da cabine, ou seja, do número da cabine, do tipo de leito da cabine (ex. cama de casal, cama de solteiro), e do tipo/característica da cabine (cabine adaptada a necessidades especiais, single, tipo de vista - vide cláusula 16.4), podendo ser acomodados em categorias superiores somente se houver disponibilidade para tanto, restando tal acomodação sob o critério único e exclusivo da Armadora. A acomodação em cabine de categoria ou plano superior não dá ao hóspede o direito de usufruir os serviços e benefícios inerentes a esta categoria ou plano superior. A cabine será designada aleatoriamente por meio de sistema eletrônico a partir de 20 (vinte) dias antes da data do embarque, não sendo possível alteração após a designação. Caso haja acomodação em cabine SAMSARA, os Hóspedes adquirentes da cabine garantida não terão direito aos serviços usualmente oferecidos aqueles Hóspedes que adquirem cabines nessa categoria. Na confirmação de reserva, aparecerá a sigla G0001 no lugar do número da cabine.

16.1 As reservas em cabine garantida não possibilitam a escolha de cabine. Recomendamos que os hóspedes com necessidades especiais optem por um plano e tarifa que possibilite a escolha de cabine, a fim de evitar o risco de que sejam acomodados em cabines não adaptadas.

16.2 As cabines são originalmente duplas com diferentes configurações, podendo ter leitos baixos (duas camas de solteiro conversíveis ou não em cama de casal) ou uma cama de solteiro e um sofá cama) ou um leito baixo e um leito alto (tipo beliche), podendo algumas delas serem transformadas em cabines triplas ou quádruplas, com o acréscimo de leitos altos (tipo beliche).

16.3 As cabines adaptadas para deficientes físicos são duplas, não sendo possível transformá-las em cabines triplas e quádruplas devido à sua disposição. Nem todas as cabines adaptadas para deficientes físicos possibilitam escolha do tipo de leito (ex. cama de casal, cama de solteiro) devido à sua disposição, devendo o hóspede consultar previamente a disposição da cabine a ser contratada (v. cláusula 16.5).

16.4 Algumas cabines em categoria externas ou superiores podem ter a vista obstruída, devendo o hóspede consultar previamente a disposição da cabine a ser contratada (v. cláusula 16.5).

16.5 Para mais informações sobre as características e restrições de cada cabine, acesse o site www.costacruzeiros.com onde está disponibilizado o mapa de todos os navios da Armadora com as características de cada cabine.

17. Ficam cientes o Contratante e os Hóspedes acerca do "Limite de Segurança" da embarcação, que consiste na quantidade máxima de pessoas que podem embarcar independente de idade e no número máximo de terceiros e quartos leitos que podem ser admitidos no navio. Quando é atingido o número máximo de terceiros e quartos leitos, ainda que não tenha sido atingida quantidade máxima de pessoas que podem embarcar, não é permitida a acomodação de uma terceira ou quarta pessoa nas cabines duplas já reservadas ou ainda disponíveis. Tal impossibilidade, mesmo que a cabine possibilite a acomodação de mais Hóspedes devido à configuração, deverá ser verificada junto ao agente de viagens, na ocasião da reserva.

17.1 Em caso de necessidade, poderá a Armadora determinar aos hóspedes acomodações diversas daquelas inicialmente contratadas, desde que na mesma categoria ou em categoria superior, sem que os mesmos possam requerer qualquer desconto ou abatimento de preço. Caso haja acomodação em cabine SAMSARA, os Hóspedes não



terão direito aos serviços usualmente oferecidos àqueles Hóspedes que adquirem cabines nessa categoria. Poderá a Armadora dispor aos Hóspedes cabines com adaptações para portadores de necessidades especiais, já que tais cabines não se limitam a este uso exclusivo.

18. O Hóspede está ciente que deve verificar as limitações, restrições, forma e local de entrega no porto relativos às bagagens nas informações úteis disponibilizadas no site www.costa Cruzeiros.com.

18.1 Havendo conteúdo cujo montante seja superior a USD 1.200,00 (um mil e duzentos dólares norte-americanos) para cada bagagem, caberá ao Hóspede apresentar relação de conteúdo, com protocolo.

18.2. Todos os valores em moeda nacional ou internacional, cheques, cartões de crédito, cartões de débito, documentos pessoais, jóias, relógios, medicamentos, perfumes, aparelhos fotográficos, eletrônicos, celulares, artigos delicados, ou quaisquer outros objetos considerados valiosos pelos Hóspedes deverão ser levados na bagagem de mão pelos próprios Hóspedes. Por razões de natureza sanitária, não é permitido o embarque de alimentos ou bebidas nos navios.

18.3 Os danos ou extravio de bagagens, quando ocorridos no momento do embarque ou do desembarque, deverão ser comunicados imediatamente pelos Hóspedes aos responsáveis a bordo ou nos portos, levando-se a competente declaração de bagagem danificada/extraviada, não sendo admitida qualquer reclamação posterior. A Armadora não se responsabilizará por eventuais danos ou extravios de bagagens ocorridos durante os "transfers" (transporte para e do porto), transportes aéreos, ou quando as bagagens estiverem em poder dos funcionários dos portos ou mesmo das autoridades locais.

19. São disponibilizados a bordo cofres no interior das cabines, nos quais poderão ser guardados objetos considerados valiosos pelos Hóspedes.

19.1 A Armadora não se responsabiliza, de qualquer forma e em nenhuma hipótese, por eventuais perdas, extravios, danos, furtos ou roubos de quantias em dinheiro, cartões de crédito ou débito, documentos pessoais, aparelhos eletrônicos, jóias ou quaisquer outros objetos considerados valiosos pelos Hóspedes que tenham sido deixados nas áreas comuns do navio, uma vez que essas são consideradas públicas; ou mesmo no interior da cabine, a menos que tenham sido guardadas nos cofres individuais disponibilizados em cada cabine e que tenha havido comprovada violação de tais cofres; ou ainda que, mediante recibo, tenham sido entregues para guarda junto aos cofres da recepção do navio, quando disponíveis, cujas condições de utilização serão comunicadas aos interessados na ocasião do ingresso no navio e para os quais tenha sido emitido recibo contendo a declaração do valor do bem.

20. O Contratante declara estar ciente que as excursões são regidas pelas condições gerais de contratação do operador local que presta os respectivos serviços, bem como pela legislação nacional local pertinente.

20.1 Os preços e itinerários das excursões publicados no site www.costa Cruzeiros.com têm valor meramente indicativo e estão sujeitos a alterações. Os horários e itinerários das excursões podem estar sujeitos a alterações, seja em relação a circunstâncias externas (por exemplo, condições meteorológicas, greves, feriados nacionais, atrasos no transporte, etc.) ou aos requisitos operacionais dos prestadores de serviços.

20.2 As excursões estão sujeitas a um número mínimo de participantes. Em caso de cancelamento de uma excursão por motivos técnicos ou de força maior, caso fortuito ou pela impossibilidade de atingir o número mínimo de participantes, a Armadora reembolsará os Hóspedes. Não há reembolso dos valores pagos pelas excursões em caso de desistência do Hóspede.

20.3 Salvo disposição em contrário, as excursões são realizadas por meios não especificamente equipados para pessoas com mobilidade reduzida. No entanto, a Armadora, por solicitação do Hóspede, pode fazer sugestões de excursões adequadas às suas necessidades. As excursões acessíveis também a Hóspedes com dificuldades motoras leves são identificadas por um símbolo especial. Portanto, a Armadora recomenda que o Hóspede, antes de adquirir o produto, informe-se pelo site www.costa Cruzeiros.com, pelo catálogo, por telefone ou a bordo se as excursões de seu interesse são acessíveis para pessoas com necessidades especiais.

20.4 Em alguns tipos de excursões, pode haver condições, requisitos e regulamentos especiais em relação às suas características (por exemplo, utilização de meios de transporte conduzidos pelos Hóspedes).

20.5 As excursões contratadas a bordo ou reservadas pelo site www.costa Cruzeiros.com são opcionais, e a opção de guia na língua selecionada está sujeita à disponibilidade e ao número mínimo de participantes a ser confirmado a bordo. Em nenhuma hipótese, a responsabilidade da Armadora para com os hóspedes será estendida a fatos ocorridos fora do navio, inclusive quanto a eventuais fechamentos dos locais de interesse turístico por força de feriados, greves, instabilidades sociais, etc. As excursões nos países estrangeiros são normalmente em língua inglesa, italiana ou espanhola. O navio não é brasileiro.

20.6 Na escolha dos planos Comfort e Deluxe, o Hóspede terá direito a desconto em uma única excursão se reservar ao menos uma excursão antes do embarque; uma vez a bordo, poderá reservar uma segunda, uma terceira ou mais excursões com descontos crescentes de acordo com o número de excursões reservadas. O desconto será aplicado na excursão reservada de menor valor, com base a cada único itinerário e não sobre uma possível combinação de



cruzeiros, ainda que consecutivos. Os descontos variam dependendo do cruzeiro escolhido e do número de excursões reservadas, conforme tabela disponibilizada no site www.costacruzereiros.com.

21. O Contratante e os Hóspedes ficam cientes de que, em águas internacionais, quaisquer fatos ocorridos nos cassinos serão regidos por leis internacionais, não sendo permitidas filmagens ou fotos nesses locais. As câmeras de segurança do navio prestam-se apenas ao monitoramento dos locais em que estão instaladas. Em nenhuma hipótese, suas imagens serão divulgadas aos Hóspedes.

22. O **bilhete aéreo** não está incluído no preço da tarifa marítima e é um serviço opcional. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo firmado entre os Hóspedes e a empresa de transporte aéreo, sendo regido por normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. A responsabilidade civil e criminal decorrente do contrato desse transporte é única e exclusiva da companhia aérea, que responde nos termos da legislação em vigor. O atendimento aos Hóspedes para embarque, despacho de sua bagagem, chegada ao seu destino, operação da aeronave e definição de assento são de inteira responsabilidade da companhia aérea, cabendo à agência sempre que possível, procurar os Hóspedes de acordo com sua escolha.

22.1 Para pacote turístico, os Hóspedes deverão adequar-se às disponibilidades de voos nas classes determinadas nos acordos com as empresas aéreas conveniadas. Sem a efetiva contratação direta com a Armadora, a eventual hospedagem à espera de voos, bem como o "transfer" (transporte) aeroporto / hotel / aeroporto correrão por conta dos Hóspedes.

22.2 O Hóspede deverá apresentar-se no aeroporto 2 (duas) horas antes do horário previsto para embarque em voo nacional, e 3 (três) horas antes do horário previsto para embarque em voo internacional, devendo reconfirmar cada voo com a respectiva companhia aérea, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da saída do voo. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será única e exclusiva da companhia aérea em questão, de acordo com as regras internacionais e o Código Brasileiro de Aeronáutica. A realização das escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave. A companhia aérea não poderá retardar um voo para aguardar Hóspedes retidos por autoridades fiscais ou policiais, caracterizando-se o não embarque por estes, ou outros motivos, como cancelamento da viagem, com a aplicação das respectivas penalidades pelas próprias companhias aéreas. Para voos com conexão adquiridos pelo hóspede por conta própria, sem a intermediação da Armadora, recomenda-se, por segurança, que o Hóspede considere um intervalo mínimo de 3 (três) horas para conexão no mesmo aeroporto, e de 5 (cinco) a 6 (seis) horas para conexão em aeroportos diferentes da mesma região/área.

22.3 O transporte de bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea. Eventuais custos oriundos de excesso de peso/bagagem serão de responsabilidade do próprio Hóspede. O transporte de demais itens pessoais do Hóspede não é objeto deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos próprios Hóspedes. O seguro de bagagem, quando contratado, será regido pelas cláusulas de cobertura fixadas pelas respectivas empresas de Seguro de Viagens. Quando se tratar de voos fretados ou "charter", o bilhete de passagem será emitido pela agência; porém, de igual forma, constitui um contrato direto entre a companhia aérea e o Hóspede, razão pela qual não há direito a cancelamento, endosso ou reembolso por parte da Armadora. Assim, nos casos de não apresentação para embarque, apresentação com documentação incompleta, abandono da viagem, ou desistência por qualquer razão, não haverá nenhum reembolso ou compensação por parte da Armadora.

22.4 Em caso de renúncia ao uso do transporte aéreo adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-á o disposto na cláusula 11.7.

23. A **hospedagem terrestre (Hotel)** não está incluída no preço da tarifa marítima e é um serviço opcional a ser adquirido pelo hóspede diretamente com o Hotel de sua preferência sem qualquer ingerência ou intermediação da Armadora e/ou Costa Cruzeiros.

23.1 A Armadora pode oferecer eventualmente, e a seu critério, pacotes que incluam hospedagem terrestre, em hotéis a serem indicados por ela, desde que haja disponibilidade, sendo apenas confirmado o Hotel disponível no ato da reserva destes pacotes. Caso o hóspede deseje realizar reserva em hotel superior ao indicado pela Armadora, deverá pagar adicional a ser verificado no ato da reserva, desde que haja disponibilidade. Sem a efetiva contratação direta com a Armadora, o eventual "transfer" (transporte terrestre) aeroporto / hotel / navio, independentemente da ordem, correrão por conta dos Hóspedes.

23.2 A hospedagem terrestre é a expressão do contrato de hospedagem firmado entre os Hóspedes e o Hotel, sendo regido por normas das quais a Armadora e/ou Costa Cruzeiros não tem qualquer ingerência. A responsabilidade civil e criminal decorrente do contrato de hospedagem terrestre é única e exclusiva do Hotel, que responde nos termos da legislação internacional em vigor. O atendimento para check-in e check-out e outros serviços eventualmente oferecidos pelo Hotel aos Hóspedes são de inteira responsabilidade do Hotel.

23.3 Em caso de renúncia ou pedido de alteração do Hotel adquirido juntamente com o cruzeiro, aplicar-se-ão as regras de cancelamento e pedido de alteração de reserva estabelecidas pelo Hotel, não havendo qualquer



Ingerência da Armadora, sendo que as regras de cancelamento ou pedido de alteração estabelecidas pelo Hotel não se confundem com as condições de cancelamento dispostas na cláusula 11 (cancelamento do cruzeiro).

23.4 Em caso de renúncia de pacote que envolva hospedagem terrestre deve-se observar o disposto na cláusula 11.8.1.

24. Os navios da Armadora dispõem de um pequeno ambulatório médico, com serviços médicos territorializados, contando com serviços de enfermagem de plantão. O atendimento médico prestado a bordo compreende apenas serviços de clínica médica simples para EMERGÊNCIA E URGÊNCIA, não disponibilizando o navio equipamento e instalações de maior complexidade. Em situação de enfermidade ou acidentes graves, o médico a bordo, autorizado pelo Comandante, poderá decidir pelo não embarque, interrupção do cruzeiro, remoção ou resgate do Hóspede. As despesas de atendimento médico, consultas, medicamentos e remoção não fazem parte dos serviços contratados e são onus exclusivos do Hóspede.

24.1 A responsabilidade da Armadora por morte ou lesões pessoais dos Hóspedes a bordo de seus navios será apurada e regida pelas disposições internacionais aplicáveis, inclusive convenções, tratados e protocolos dos quais o Brasil é ou venha a ser signatário, devendo ser respeitada, ainda, a legislação atinente à bandeira da embarcação, reconhecendo-se os documentos elaborados pelas autoridades a bordo, em especial o Comandante, ou a quem este delegar, como oficiais.

25. Para os cruzeiros a serem realizados na América do Sul, há a opção de adquirir um seguro viagem com serviços de assistência ao viajante ofertado e promovido pela TRAVEL ACE ASSISTANCE. Como se trata de um seguro cuja contratação é OPCIONAL, caso o Contratante queira adquiri-lo, deverá informar seu agente de viagens no ato da reserva. O Contratante e os Hóspedes obrigatoriamente deverão informar a aquisição/existência de seguro junto à outra(s) seguradora(s). Caso o seguro seja contratado em data posterior à da reserva, não haverá cobertura para Cancelamento de Viagem, sendo válido apenas para as outras coberturas e serviços de assistência.

25.1 A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato de seguro em até 07 (sete) dias corridos, contados de sua aquisição, com a devolução integral do valor pago pelo seguro. É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro.

25.2 O contrato de seguro é celebrado diretamente entre o Hóspede e a companhia de seguros, e todas as obrigações e encargos previstos na apólice de seguro ficarão, portanto, exclusivamente a cargo do Hóspede.

25.3 Acesse o link <http://www.costacruzinhos.com/02C/BB/Before-you-go/travel/Pages/travel.aspx> para tomar conhecimento de todas as coberturas do seguro viagem e seus limites, bem como os serviços de assistência disponibilizados no produto da TRAVEL ACE.

25.4 ATENÇÃO: O seguro viagem não é seguro saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando-se seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.

25.5 No que diz respeito às coberturas securitárias, a TRAVEL ACE ASSISTANCE é representante de seguros da SOMPO SEGUROS S/A, CNPJ nº 61.383.493/0001-80, e, nesta condição, mera prestadora de serviço desta última, podendo ofertar e promover o seguro viagem. No que diz respeito aos serviços de assistência ao viajante previstos no produto, os mesmos são prestados exclusivamente pela TRAVEL ACE ASSISTANCE, CNPJ nº 07.139.957/0001-62. Já a Costa Cruzeiros é mera substabelecida de representante de seguros, mediante poderes outorgados pela TRAVEL ACE para ofertar o Seguro Viagem.

25.6 Central de Atendimento ao Cliente da SOMPO SEGUROS: (011) 3156-2990 (São Paulo) 0800 77 19 119 (Demais localidades). Ouvidoria: 0800 77 32 527.

Consulte, ainda, a TRAVEL ACE ASSISTANCE: 11.2107.0300, e www.travelace.com.br.

25.7 A comercialização de seguros é fiscalizada pela SUSEP, www.susep.gov.br, tel: 0800 021 8484.

26. A Armadora reserva-se o direito de, ao seu exclusivo critério, disponibilizar às agências de viagens a possibilidade de formarem grupos em condições especiais. Reservas realizadas nos grupos denominadas afinidades eventualmente formados por agências de viagens não será acumulada com outras promoções e/ou descontos (ex: CostaClub, etc.), não dará direito ao desconto Premium de 10% em cruzeiro futuro e não incluem pacotes de bebidas nos planos Comfort Classic, Comfort Premium e Deluxe. Nestas reservas, caso o hóspede opte pela inclusão de pacote de bebidas, a solicitação e inclusão deverá ser feita na data da reserva, com o pagamento de um adicional.

27. Costa Crociere S.p.A. (doravante denominada também "Costa Crociere"), em qualidade de titular do tratamento, nos termos do art. 13 do Regulamento Europeu Geral sobre Proteção dos dados pessoais, nº. 679/2016 (doravante, "GDPR"), fornece as seguintes indicações acerca do tratamento dos dados pessoais que o Sr./Sra. (doravante denominado(a) também "Sócio"), na sua qualidade de interessado(a), nos comunicou:

- a) Para a compra do pacote turístico;
- b) No âmbito dos cruzeiros (por exemplo, compras realizadas);



- c) Para o cadastramento no website e/ou no aplicativo da Costa Crociere, ou no ato do preenchimento dos módulos presentes no website da Costa Crociere.

27.1 Finalidades e embasamento jurídico do tratamento - Além disso, entre os dados fornecidos pelo Sr./Sra., poderia haver também alguns dados pessoais definidos pelo Código do GDPR como "peculiares". Os dados sensíveis/peculiares serão tratados segundo as finalidades indicadas a seguir e somente com seu consentimento.

- a) **Finalidade relativa às prestações contratuais.** Seus dados pessoais serão tratados para cumprir as obrigações derivantes do contrato relacionado à compra do pacote turístico, para que Costa Crociere possa dispensar a prestação em maneira ideal, e especialmente para:
 - (i) A conclusão, gestão e execução das relações contratuais entre o Sr./Sra. e Costa Crociere;
 - (ii) Responder a seus pedidos e solicitações;
 - (iii) A comunicação de avisos, relativos ao pacote turístico adquirido (por ex., alteração das condições contratuais etc.);
 - (iv) A realização de atividades funcionais a tornar a viagem confortável e garantir elevados padrões de entretenimento a bordo dos navios (por ex., festas, gravações vídeo e fotos, atividades lúdicas etc.). Além disso, em relação às fotos e às gravações vídeo realizadas pelos fotógrafos presentes a bordo de nossos navios, e que colaboram para tornar a experiência de viagem inesquecível, ressaltamos que, caso o Sr./Sra. não deseje ser envolvido(a) nas gravações/fotos ou caso não deseje que suas fotos sejam expostas nos murais do Photoshop, você poderá dirigir-se à nossas Lojas de Fotos (Photoshop), que, caso a caso, registrarão a sua vontade. A retirada da foto em que aparece o Sr./Sra. poderá ser efetuada somente após sua indicação.
- b) **Finalidades legais, de saúde e segurança.** Seus dados pessoais serão processados também para:
 - (i) Cumprir obrigações legais, regulamentos, normas nacionais e da Comunidade Europeia e derivantes de disposições impostas por autoridades legitimadas legalmente para tal;
 - (ii) Averiguar, exercer e/ou defender um direito da Costa Crociere em âmbito judicial;
 - (iii) Garantir ao Sr. / à Sra. a assistência sanitária necessária durante o cruzeiro.
 - (iv) Respeitar as exigências da associação CLIA e USFHS.
- c) **Finalidades relacionadas ao ramo de atividade e estatísticas.** Seus dados pessoais serão processados também para finalidades relacionadas ou pertinentes à atividade desenvolvida por Costa Crociere e para a elaboração, em forma anônima, de estatísticas e pesquisas de mercado.
- d) **Demais finalidades.** Além disso, caso o Sr./Sra. dê consentimento explícito, seus dados pessoais serão processados para as seguintes finalidades:
 - (i) **Finalidades de marketing,** que incluem:
 - a) Atividades promocionais da Costa Crociere S.p.A., inclusive no exterior, e/ou de parceiros comerciais (como a Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda., sociedades do grupo Carnival Corporation & PLC e outros), realizadas quer com modalidades automáticas (por ex., e-mail, torpedos, aplicativos de mensagens instantâneas etc.), quer com modalidades não automáticas (por ex., correio tradicional, telefone com operador etc.). Notadamente, Costa Crociere poderá utilizar seu endereço eletrônico, comunicado no ato da aquisição do pacote turístico, para enviar-lhe comunicações informativas e promocionais ligadas aos serviços e produtos análogos e oferecidos por Costa Crociere e/ou por parceiros comerciais, inclusive sem o seu consentimento, desde que o Sr./Sra. não manifeste oposição a esta forma de utilização. As sociedades do Grupo Carnival são: Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess, Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA y Costa), Holland America Line N.V., sócio general de Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line y Seabourn) Princess Cruise Lines, Ltd (Princess, Alaska, P & O, Australia y Cunard), SeaVacations Limited (CCL business in UK). Os parceiros comerciais pertencem às seguintes categorias mercadológicas:
 - a) atividades turísticas;



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

27.3.1 Em caso de transferência dos dados em Países alheios à União Europeia, tais Países garantirão um nível de proteção adequado, com base em decisão específica da Comissão Europeia ou, em alternativa, o destinatário será obrigado por contrato à proteção dos dados, com nível adequada e análogo à tutela prevista pelo GDPR.

27.4 Conservação dos dados pessoais - Os dados pessoais serão conservados por um período não superior àquele necessário para conseguir os objetivos pelos quais tais dados foram coletados e posteriormente processados. Os dados pessoais serão conservados por toda a duração do contrato que o Sr./Sra. conclui e também por um prazo sucessivo:

- i. Dentro dos prazos definidos pelas normas em vigor;
- ii. Dentro dos prazos estabelecidos pelas normas, inclusive secundárias, que impõem a conservação dos dados (por exemplo, declarações tributárias);
- iii. Dentro do prazo necessário a proteger os direitos do titular dos dados, nas hipóteses de eventuais controvérsias relacionadas ao fornecimento da prestação;

27.4.1 As fotos/imagens e gravações áudio/vídeo coletadas em ocasião de eventos e manifestações a bordo, serão conservadas por um período limitado à duração do cruzeiro e em seguida eliminadas;

Os dados pessoais coletados e tratados por finalidades de definição de perfil serão conservados por um prazo máximo de dez (10) anos; concluído este prazo, serão automaticamente cancelados ou tornados permanentemente anônimos.

27.5 Titular e responsáveis pelo tratamento - Titular do tratamento é Costa Crociere S.p.A., com sede em Gênova, Itália, Piazza Piccapietra 48.

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

27.7 Direitos do interessado.

A qualquer momento, nos termos dos artigos 15 a 22 do GDPR, o Sr./Sra. tem o direito, inclusive em relação à atividade de definição de perfil, a:

- a) Ter acesso aos seus dados pessoais;
- b) Solicitar a correção de seus dados pessoais;
- c) Revogar, a qualquer momento, o consentimento à utilização e à divulgação de seus dados pessoais;
- d) Solicitar o cancelamento de seus dados pessoais;
- e) Receber em formato estruturado, de uso comum e legível desde dispositivo automático, os dados pessoais de sua pertinência, bem como transmitir seus dados pessoais a outro titular do tratamento;
- f) Opor-se ao tratamento dos dados pessoais de sua pertinência, inclusive com finalidades de marketing ou definição de perfil;
- g) Obter a limitação ao tratamento de seus dados pessoais;
- h) Apresentar queixa perante autoridade de controle;
- i) Receber comunicação, caso ocorra uma violação dos dados pessoais;
- j) Solicitar informações a respeito de:
 - o I. Finalidades do tratamento;
 - o II. Categorias de dados pessoais;
 - o III. Destinatários ou categorias de destinatários aos quais os dados pessoais foram ou serão comunicados, especialmente se os dados são transmitidos a destinatários de países terceiros ou organizações internacionais, bem como a existência de adequadas garantias;
 - o IV. Prazo de conservação dos dados pessoais;
 - o V. Caso os dados não tenham sido coletados junto à pessoa interessada, todas as informações disponíveis acerca de sua origem.



27.9 O Sr./Sra. poderá, a qualquer momento, opor-se ao envio das comunicações relacionadas às atividades de marketing e/ou definição de perfil, clicando em "unsubscribe" no final do e-mail recebido, ou apresentando solicitação específica aos endereços indicados a seguir.

27.10 O Sr./Sra. poderá exercer tais direitos e/ou obter maiores informações acerca do tratamento dos dados pessoais enviando uma comunicação:

- - por e-mail ao endereço privacy@costa.it ou a Costa Crociere S.p.A., Piazza Pizzaghetta, n. 48, 16121 Gênova, Itália, aos cuidados do Responsável pela Proteção dos Dados.

28. O descumprimento, pelo contratante ou pelos hóspedes, de qualquer cláusula desse contrato acarretará seu imediato cancelamento, com a consequente retenção, pela Armadora, dos valores até então pagos, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada a ela, ou à Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda.

E, por estar ciente e de acordo, o CONTRATANTE assina o presente instrumento particular de contrato, com plena e total aderência às suas cláusulas, parágrafos, notas ou disposições aqui pactuadas, bem como declara estar ciente e de acordo com as informações constantes nos folhetos, brochuras e demais informativos distribuídos pela Armadora ao seu mercado consumidor, que complementam o presente documento.

Local: _____ Data: _____
Assinatura: _____





Documento Nº: 48845452-8085 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?m=48845452-8085>

autuado por Diego Marinetto em 22/08/2022 18:22:41.

The Parties have decided, in good faith, to enter into this Service Provision Agreement for Managing Advertising Campaigns (the "Agreement" or "Instrument"), pursuant to the following terms and conditions:

SECTION ONE
OBJECT

1.1. Object. The object of this Agreement is the provision by Contractor of advertising and marketing services, including consulting, management and analysis of online advertising actions related to the site(s) of Client and / or its Representative, as well as the organization, control, intermediation and distribution of advertisements in Advertising Spaces, through the Blinks' Platform and other techniques and methodologies developed by Contractor (the "Services").

1.2. Work Order. Client may, as necessary, hire other services offered by Contractor (the "Additional Services"). For the effective provision of the Additional Services by Contractor to Client, the Parties shall enter into the corresponding term by signing a written document containing the description of the proposed work for implementation, estimated fees, the proposed dates for delivery, and other information necessary or reasonably advisable (the "Work Order"), and all the conditions described therein shall be subject to the terms of this Instrument.

1.3. Obligations of Client. To achieve the object of this Agreement, Client shall provide Contractor, within a reasonable period of time, with all information, data, content and/or materials required.

SECTION TWO

MONTHLY DISBURSEMENT ON MEDIA

2.1. Contracting Media. To provide the services described in Section 1.1 above, Contractor may purchase Advertising Space from online advertising media, through plans pre-approved by the Client, and may also negotiate and contract with media on behalf of Client for this specific purpose, pursuant to the previous guidelines sent by Client to

Página 2 de 15



Contractor and formalized by email with notice of receipt.

2.2. Monthly Disbursement on Media. The amounts monthly invested as ad broadcast on Advertising Spaces (the "Monthly Disbursement on Media") shall be borne by Client and will be paid at the discretion of the Parties:

- (i) diretamente pela Representante, por conta e ordem da Contratante aos veículos contratados; ou
- (ii) por meio da Contratada, que efetuará a liquidação financeira junto aos veículos; nesta hipótese, os valores investidos a título de Verba Mensal de Veiculação serão faturados pelos veículos em nome da Contratante e/ou Representante e aos cuidados da Contratada, devendo a Contratada faturar a Contratante ou a Representante, a critério da Contratante, o valor total da Verba Mensal de Veiculação negociada, incluindo, caso aplicável, o desconto-padrão indicado pelo veículo em sua respectiva fatura, em conformidade com as práticas de mercado.

2.2.1. Contractor shall not make any payment to any media, as provided for in Section 2.2, (ii) above, without the prior receipt of the respective amounts from Client and/or its Representative, nor will it be legally liable for problems that may result from this fact, including, but not limited to delays in the production of material or suspension of media campaigns - whose responsibility will be exclusive to Client, which shall also bear whichever penalties or interests on arrears that may apply.

2.3. in the case of commissions of Contractor by the communication media (the "Media on Commissions"), the amounts on Media due by Client to the Media on Commission shall already include the commission amounts of Contractor. For sake of clarification, it is hereby agreed that the commission amounts received by Contractor from Media on Commission are not included in the calculation basis of the compensation to Contractor pursuant to Section Three below.

Página 3 de 15



Matéria DOCREC 760/2022. Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por DIEGO MARINETTO. Sua validade pode ser conferida em <https://spgpfscfscf.suata.sp.gov.br/Home/AbrirDocumento?ID=401083>.

between the Parties. Variable Monthly Fees will not be adjusted.

SECTION FOUR TERM AND TERMINATION

4.1. Term. This Agreement shall remain in force for a period of [24] (twenty four) months from its signature date and may, with automatic renewal for equal period.

4.2. Termination of the Agreement Without Cause. Either Party may terminate the present Instrument, by notice given to the other Party at least 30 (thirty) days in advance, subject to the following conditions:

- (i) termination in the first 3 (three) months of the term of the Agreement. In the event Client decides to terminate this contractual relationship in the first 3 (three) months of the term of this Agreement (the "Minimum Term"), Client shall be obliged to pay Contractor a contractual fine in the amount corresponding to the remainder of the Minimum Fees payable (as defined in Attachment J) until the Minimum Term has been reached;

- (ii) **termination after the first 3 (three) months of the term of the Agreement.** After the course of the Minimum Term, the termination by either Party will not result in the payment of any fine or compensation, provided that it is made in writing and in compliance with the prior notice given to the other Party 30 (thirty) days in advance.

4.3. Termination of Agreement with Cause. Either party may also terminate this Agreement immediately and without prior notice under the following circumstances:

- (j) breach, by the other Party to any obligation assumed hereunder, provided that such breach cannot be remedied or, if remedied, it is not so within 25 (fifteen) days from receipt, by the defaulting Party, of a written notification from the damaged Party, being the defaulting Party, in such a case, the defaulting Party will pay the innocent party a fine corresponding

Página 5 de 15



correspondente a 20% (vinte por cento) pagará à parte inocente multa correspondente a 20% (vinte por cento), calculadas sobre o valor equivalente a média de pagamento mensal dos 3 (três) meses anteriores ao descumprimento apurado, sem prejuízo de se responsabilizar pelas perdas e danos a que der causa; e

- (ii) insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou declaração de falência da Parte contrária.

4.4. Conciliação financeira. No caso de encerramento do Contrato por qualquer uma das hipóteses previstas nesta Cláusula Quarta, as Partes também realizarão uma conciliação financeira e o devido acerto de contas, de forma a preservar os direitos e obrigações definidos neste Contrato até a efetivação do seu encerramento.

CLÁUSULA QUINTA PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1. Propriedade Intelectual da Contratante. Sujeito aos termos e condições do presente Contrato, a Contratante e/ou sua Representante concede a Contratada, sem qualquer ônus, licença limitada, não exclusiva e não transferível para usar, reproduzir e veicular as suas marcas somente naquilo que seja estritamente necessário para o cumprimento das obrigações expressas no presente Contrato. Não obstante a licença aqui concedida, a Contratante e/ou sua Representante permanecerá titular de sua marca, ficando a Contratada obrigada a não realizar qualquer ato inconsistente com esta titularidade. Além disto, salvo dispositivo contratual expresso em contrário, as Partes permanecerão proprietárias de seus respectivos direitos de propriedade intelectual.

5.2. Propriedade Intelectual da Contratada. As Partes aceitam e concordam que a Plataforma Blinks e todas as técnicas, metodologias, códigos e linguagens de programação, avançadas ou não, desenvolvidas pela Contratada para a consecução do objeto do presente Contrato, são um resultado da tecnologia e do conhecimento desenvolvidos pela e pertencentes à Contratada, sendo de propriedade exclusiva da Contratada, observada a legislação aplicável.

to 20% (twenty percent), calculated on the amount equivalent to the average monthly payment of the three (3) months prior to the breach found, without prejudice to being liable for the losses and damages it has caused; and

- (ii) insolvency, judicial or extrajudicial recovery or declaration of bankruptcy by the other Party.

4.4. Financial Conciliation. In the event of termination of the Agreement due to any of the events set forth in this Section Four, the Parties will also hold a financial reconciliation and proper reckoning, in order to preserve the rights and obligations set out in this Agreement until the conclusion of its termination.

SECTION FIVE INTELLECTUAL PROPERTY

5.1. Client's Intellectual Property. Subject to the terms and conditions of this Agreement, Client and / or its Representative grants to Contractor, at no cost, a limited, non-exclusive, non-transferable license to use, reproduce and broadcast its brands only to the strictly necessary extent for the fulfillment of the obligations expressed in this Agreement. Notwithstanding the license granted herein, Client and / or its Representative shall remain the owner of its brand and Contractor thus obligated to not taking any action inconsistent with such title of ownership. Furthermore, unless otherwise provided for, the Parties will remain owners of their corresponding intellectual property rights.

5.2. Contractor's Intellectual Property. The Parties accept and agree that the Blinks Platform and all the techniques, methodologies, codes and programming languages, either advanced or not, developed by Contractor in order to achieve the object of this Agreement, are a result of the technology and expertise developed by and belonging to the Contractor, being the exclusive property of the Contractor subject to applicable law.



5.3. Responsabilidade. Cada Parte deverá responsabilizar-se, perante a Parte contrária e terceiros, pela autoria, originalidade e legalidade de qualquer material ou conteúdo que disponibilize, para publicação nos veículos, garantindo a não violação de quaisquer leis, decretos, regulamentos, normas de autogerregulamentação publicitária e/ou direitos de propriedade intelectual de terceiros, incluindo, mas não se limitando a direitos autorais, marcas, patentes, segredos de negócios e direitos de imagem.

5.3. Responsibility. Each Party shall be responsible before the other Party as well as third parties, for the copyright, originality and legality of any material or content that it makes available for publication in the media, ensuring no violation to any laws, decrees, regulations, self-regulatory standards of advertising and/or intellectual property rights of third parties, including but not limited to copyrights, trademarks, patents, trade secrets and image rights.

CLÁUSULA SEXTA CONFIDENCIALIDADE

SECTION SIX CONFIDENTIALITY

6.1. Para a execução deste Contrato, as Partes e a Representante entregarão e receberão, uma da outra, em qualquer formato, informações de caráter estritamente confidencial e de propriedade exclusiva da outra Parte e do Representante, que digam respeito a seus negócios, estratégias comerciais, produtos, tecnologias, mercados, ativos, funcionários, resultados, dados relacionados a uma determinada parte ou seus administradores, diretores, funcionários, contratados, matrizes, subsidiárias, afiliadas, parceiros, clientes, usuários e outras entidades relacionadas, entre outras (as "Informações Confidenciais"). As Partes e a Representante obrigam-se por si, seus empregados, administradores e prepostos, a manter as Informações Confidenciais sob absoluto sigilo, obrigando-se a não as divulgar, sob qualquer forma, ou delas fazer qualquer uso comercial, sem o consentimento prévio e por escrito da Parte contrária ou da Representante.

6.1. For the execution of this Agreement, the Parties and Representative shall give and receive from each other, in any format, information that is strictly confidential and the exclusive property of the other Party and of Representative which relates to their business, business strategies, products, technologies, markets, assets, employees, results, data related to a particular part or their officers, directors, employees, contractors, headquarters, subsidiaries, affiliates, partners, customers, users, and other related entities, among others (the "Confidential Information"). The Parties and Representative undertake by themselves, their employees, officers and agents, to maintain the Confidential Information in strict secrecy, obliging themselves to not disclose it in any form, or make any commercial use out of it without the prior written consent of the other Party or of the Representative.

6.2. As Partes e a Representante concordam que não utilizarão, de maneira direta ou indireta, as Informações Confidenciais recebidas da Parte contrária para qualquer finalidade que não sejam os objetivos estabelecidos neste Contrato. Ainda, a Parte receptora das Informações Confidenciais compromete-se a divulgar as Informações Confidenciais recebidas pela Parte contrária somente aos seus funcionários e agentes que tenham a necessidade de ter conhecimento sobre as mesmas para a realização do escopo deste Contrato. Todas as Informações Confidenciais permanecerão sendo propriedade exclusiva da Parte que as divulgou.

6.2. The Parties and Representative agree that they will not use, directly or indirectly, the Confidential Information received from each other for any purpose other than the purposes set forth in this Agreement. Moreover, the receiving Party of the Confidential Information undertakes to disclose the Confidential Information received from the other Party only to its employees and agents who require to be aware of such in order to carry out the scope of this Agreement. All Confidential Information shall remain the exclusive property of the disclosing Party.

6.3. A obrigação de sigilo tratada nesta Cláusula não se aplicará a informações que (i) já sejam de domínio público ou que venham a se tornar de domínio público sem que tal fato decorra de culpa da Parte

6.3. The obligation of confidentiality dealt with in this Section shall not apply to information that (i) already is in the public domain or that may have become public domain without the fault of the receiving



Party; (a) the receiving Party can prove that it had already knowledge of; (iii) is received from third parties provided that such disclosure is not directly or indirectly prohibited by this Instrument; and (iv) must be disclosed by court order or a competent authority - in this case, the receiving Party of the Confidential Information should limit the extent of disclosure only to what is required, and shall also give advance notice of the content of the corresponding court order within reasonable time, so that the disclosing Party may, if it wishes so, take the necessary measures before the court or competent authority.

6.4. The confidentiality obligations assumed herein by the Parties and Representative will be valid for the term of this Agreement and five (5) years afterwards, even in the event of rescission or early termination.

SECTION SEVEN FINAL PROVISIONS

7.1. Safety. Client shall be responsible for the use, custody, maintenance and secrecy of all passwords and logins that may be assigned to it for accessing the Blinks Platform, thus committing to not share them with third parties that are not involved in its commercial operations; hence use them only to its own benefit.

7.2. Access. Contractor is not responsible for any difficulties in accessing, viewing, updating or loading the Blinks Platform due to problems and failures unrelated to Contractor's computer systems, being therefore exempted from any liability arising from such failures.

7.3. Limitation of Responsibility. Considering that the activity of Contractor is a typical obligation of means, Contractor does not guarantee any economic revenue or commercial result in relation to the services provided, neither does it guarantee a minimum number of clicks or ad conversions displayed in Advertising Spaces, exempting itself from all liability for damages of any nature arising from such.

Página 8 de 15



Página 9 de 15



entities, as their respective local authorities, foundations, public companies or mixed capital companies, as well as their respective local authorities, foundations, public companies or mixed capital companies, as well as officials of the Judiciary, Legislative or Executive Powers, any person acting on behalf of the public administration or any of the three Judiciary, Legislative or Executive Powers, or any member of the immediate family of such persons.

7.4.4. At all times while this Agreement is in effect and for at least five (5) years following its expiration or termination, Contractor shall keep and maintain its books, records and accounts in reasonable detail to accurately, completely and fairly reflect its activities and transactions hereunder, including the recipient and nature of every payment or expenditure in connection with Client performance of this Agreement. Client or its designees shall have the right at all reasonable times during business hours to inspect and copy the accounts, books and records of Contractor which in any way relates to this Agreement.

7.4.5, If the Client obtains any information that demonstrates a reasonable possibility of violation of this clause, the Contractor shall have the right to suspend the fulfillment of its obligations, including any payment obligations, for a reasonable period in order to determine the possible violation.

7.4.6. Client shall have the right to terminate this Agreement immediately after written notification addressed to the Contractor, in case the Client confirms the Contractor has breached any of the obligations, representations, and warranties set forth in this clause, with consequent determination and liquidation of any assets. Contractor shall be responsible for any damages suffered by the Client, provided that they are proven to be caused by the Contractor.

7.5. Code of Conduct and Ethics of Business Partners. Contractor (i) acknowledges that Client has adopted a Code of Conduct and Business Partner Ethics regarding the ethical principles to be applied by the Client and its directly or indirectly controlled companies in its business activities (hereinafter "the Code of Conduct"), being the Contractor fully aware of the provisions of the Code of Conduct that

Page 10 de 19



is available and downloadable from the Contractor's website and (H) agrees to comply with the provisions of the Code of Conduct in all respects.

7.5.1. The violation by the Contractor of the provisions of the Code of Conduct will constitute a material breach of this Agreement and therefore the Contractor shall have the right to terminate the Contract with immediate effect through written notice addressed to the Contractor, without prejudice to the right to claim compensation for any and all damages suffered in connection with such breach, provided that they are proven to be caused by the Contractor.

7.6. Entire Agreement. This Instrument embodies the entirety of the understandings and agreements between the Parties regarding the object matter of this Agreement. Thus, it revokes and supercedes any other understanding, agreement either oral or written, entered into prior to the signing of this Instrument that refers to the same object herein provided.

7.7. Amendment. This Instrument can only be validly altered, modified or amended by an explicit statement through a written instrument duly signed by the Parties.

7.8. Binding Effect. This Instrument is binding upon the Parties and their successors, in whatever way, irrevocably and irreversibly, to its faithful compliance.

7.9. Tolerance. Tolerance by either Party related to the requirement of the regular and timely compliance with the obligations by the other Party shall not constitute a waiver, alteration, modification, or novation of any of the rights or obligations set forth by this Instrument, as they constitute a mere liberality which will not prevent the tolerant Party from requiring from the other the faithful and entire compliance of this Instrument at any time.

7.10. Waiver. No waiver of the exercise of the right provided for herein shall be valid unless formalized in writing by the waiving party.

7.11. Partial Invalidity. The partial invalidity of this Instrument shall not affect the parts that are considered valid, provided that the obligations are separable from each other. In the event the provision of this

Page 11 de 15



Partes desde já se comprometem a negociar, no menor prazo possível, em substituição à Cláusula invalidada, a inclusão de termos e condições válidas que reflitam os termos e condições da Cláusula invalidada, observado o objetivo e a intenção das Partes quando da negociação da Cláusula invalidada e o contexto em que se insere.

Section takes place, the Parties hereby undertake to start a prompt negotiation for the replacement of the invalidated clause, inserting valid terms and conditions that reflect the terms and conditions of the invalidated clause, subject to the purpose and intent of the Parties in regard to the negotiation of the invalidated clause and the context it is inserted in.

7.12. Cessão. O presente Instrumento não poderá ser cedido por qualquer das Partes, no todo ou em parte, salvo mediante expresso consentimento por escrito da outra Parte.

7.12. Assignment. This Instrument cannot be assigned by either Party, neither in whole nor partially, except with an express written consent from the other Party.

7.13. Autonomia das Partes. As Partes declaram, para todos os efeitos, que são independentes e autônomas, de forma que o presente Instrumento não cria qualquer outra modalidade de vínculo entre ambas, inclusive, sem limitação, mandato, sociedade, associação, parceria, consórcio, joint-venture ou representação comercial entre as Partes. Cada Parte é totalmente responsável por seus atos e obrigações assumidos por meio deste Contrato. As Partes reconhecem que elas não têm nenhuma autoridade ou poder para, direta ou indiretamente, negociar, contratar, assumir qualquer tipo de obrigação ou criar responsabilidade em nome da outra Parte, sob hipótese alguma.

7.13. Autonomy of the Parties. The Parties declare, for all purposes, that they are independent and autonomous, therefore this Instrument shall not create any other type of bond between them, including, without limitation, term, corporation, association, partnership, consortium, joint-venture or commercial representation between the Parties. Each Party is fully responsible for its actions and obligations under this Agreement. The Parties acknowledge that they have no authority or power to directly or indirectly negotiate, contract, assume any obligation or create liability on behalf of the other Party under any circumstance.

7.14. Desvinculação Trabalhista. As Partes reconhecem não existir qualquer vínculo de natureza trabalhista e/ou de subordinação jurídica e econômica na presente prestação de serviços entre as Partes, bem como entre seus empregados e/ou prestadores de serviços, assumindo cada Parte integral responsabilidade pelos encargos trabalhistas, securitários, acidentários e previdenciários de toda a mão de obra por ela contratada para execução do objeto do presente Contrato.

7.14. Employment Bond. The Parties acknowledge that there is no employment bond and/or any legal and economic subordination in this provision of services between the Parties and between their employees and/or service providers, thus each Party takes full responsibility for charges of a labor, insurance, accident, and welfare nature for all the manpower it hires for the implementation of the object of this Agreement.

7.14.1. A Contratada assume também, perante a Contratante e Representante, a obrigação de excluí-la, de imediato, de todo e qualquer processo civil ou trabalhista, tributário, penal, administrativo ou previdenciário, que seja ajuizado por empregado da Contratada ou fiscalização de órgão governamental, isentando a Contratante de qualquer ônus ou responsabilidade, considerando a inexistência de qualquer vínculo trabalhista entre a Contratante e Representante e o pessoal da Contratada.

7.14.1. Contractor also assumes, before the Client and Representative, the obligation to exclude it, immediately, from any civil or labor, tax, criminal, administrative or social security proceeding, which is filed by an employee of the Contractor or supervises a governmental body, exempting the Contractor shall be liable for any liens or liabilities, in the absence of any labor relationship between the Client and the Representative and the Contractor's personnel.

7.15. Responsabilidade. Cada Parte compromete-se indenizar e manter a Parte Contrária indemne de quaisquer perdas,

7.15. Liability. Each Party undertakes to indemnify and hold the other Party harmless from any losses, damages, obligations,

Handwritten signature

Handwritten mark



danos, obrigações, responsabilidades, incluindo custos judiciais e honorários advocatícios sucumbenciais, incorridos em decorrência de (i) quaisquer atos ou omissões comprovadamente praticados pela Parte contrária, (ii) quaisquer reclamações, demandas, processos judiciais ou ações movidas pela Parte prejudicada decorrentes de quaisquer obrigações da Parte contrária, e (iii) quaisquer violações pela Parte contrária de obrigações assumidas neste Contrato, de leis ou regulamentos aplicáveis.

7.16. Tributos. Todos os tributos e encargos fiscais devidos em razão deste Contrato serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido pela legislação tributária.

7.17. Notificações. Todas as notificações e comunicações exigidas ou permitidas neste Instrumento deverão ser enviadas por escrito e entregues a cada Parte nos endereços mencionados no preâmbulo deste Instrumento, com confirmação de recebimento, em atenção aos respectivos representantes:

Se para a Contratada	Se para a Contratante:
A/C: Larissa Griska	A/C: Marcio Borges Malta
email: larissa@blinks.com.br	email: marcio.malta@br.com
telefone: +55 11 4097-5116	telefone: +55 11 2123-3696

7.17.1. Incumbe às Partes o dever de manter as suas informações para envio de notificações devidamente atualizadas, sob pena de ser considerada entregue uma notificação encaminhada para endereço não atualizado.

7.18. Representação. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários deste Contrato são seus representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contradas.

7.19. Mútuo Acordo. As partes declaram e reconhecem que entenderam perfeitamente o sentido e o alcance de todas as cláusulas e condições convencionadas no presente Contrato, obrigando-se a cumpri-las fielmente em atenção aos princípios da boa-fé e lealdade, abstendo-se de invocar, no futuro, ressalvas, oposições ou exceções que impliquem em modificação das convenções ora celebradas ou que pretendam interpreta-

liabilities, including legal fees and attorneys' fees of the winning party after defeat, incurred as a result of (i) any acts or omissions demonstrably committed by the other Party, (ii) any claims, demands, lawsuits or actions suffered by the Party harmed under any obligations of the other Party; and (iii) any breach by the other Party to the obligations under this Agreement, of the applicable laws or regulations.

7.16. Taxes. All taxes and fiscal charges payable as a result of this Agreement shall be the sole responsibility of the taxpayer as defined by the tax legislation.

7.17. Notices. All notices and communications required or permitted hereunder shall be submitted in writing and delivered to each Party at the address mentioned in the preamble of this Instrument with confirmation of receipt, for the attention of their corresponding representatives:

If to Contractor:	If to Client:
A/C: Larissa Griska	A/C: Marcio Borges Malta
email: larissa@blinks.com.br	email: marcio.malta@br.com
telefone: +55 11 4097-5116	telefone: +55 11 2123-3696

7.17.1. The Parties have the obligation of keeping their mail information duly updated, or else notices will be considered as delivered when sent to an address yet to be updated.

7.18. Representation. The Parties declare, under penalty of law, that the signatories to this Agreement are their legal representatives, duly constituted pursuant to their respective By-laws/Articles of Incorporation with powers to take on the obligations herein.

7.19. Mutual Agreement. The parties declare and acknowledge that they have perfectly understood the meaning and scope of all the terms and conditions agreed upon this Agreement, undertaking to faithfully comply with them, paying heed to the principles of good faith and loyalty, abstaining from future requests of a corrective action, objections or exceptions that result in the modification of the



las de forma diversa, daquela literalmente convenionada.

7.20. Anexos. Todos os Anexos e Ordens de Serviço mencionados neste Contrato são parte integrante e indissociável deste Instrumento. No caso de controvérsias entre as disposições deste Contrato e de seus Anexos e/ou Ordens de Serviço, as disposições deste Instrumento deverão prevalecer.

7.21. Execução Específica. Este Contrato garante às Partes o direito de buscar, nos termos do Código de Processo Civil Brasileiro, a execução específica de todas e quaisquer obrigações aqui previstas, sem prejuízo de pedido cumulativo de perdas e danos e do uso dos procedimentos de indenização expressamente previstos neste Contrato. Serve este instrumento como título executivo extrajudicial na forma da legislação processual civil, para todos os efeitos legais.

7.22. Lei Aplicável e Foro. Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir todas as questões dele oriundas, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

7.23. Língua. Este Contrato é celebrado em Português e Inglês. Em caso de conflitos de interpretação, a versão em Português deverá prevalecer.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam as Partes o presente Instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 2 (duas) testemunhas, para que surtam seus efeitos de direito.

São Paulo, 01 de agosto de 2018.

conventions now entered into or which intent to interpret them differently from that literally agreed upon.

7.20. Attachments. All Attachments and Work Orders mentioned in this Agreement are an integral and inseparable part of this Instrument. In the case of conflict between the provisions of this Agreement and its Attachments and/or and the Work Orders, the provisions of this Instrument shall prevail.

7.21. Specific Execution. This Agreement guarantees to the Parties the right to seek, in accordance with the Brazilian Civil Procedure Code, the specific execution of any and all obligations hereunder without cumulative application for losses and damages and the use of compensation procedures expressly provided for in this Agreement. This instrument serves then as an extrajudicial enforcement in the form of the civil procedure law, for all legal purposes.

7.22. Applicable Law and Court. This Agreement shall be ruled and construed pursuant to the laws of the Federative Republic of Brazil. The Parties elect the Court of the City of São Paulo, State of São Paulo, to resolve all matters arising from it, thus excluding any other court, however privileged.

7.23. Language. This Agreement is executed in Portuguese and English language. In the event of discrepancies arise between Portuguese and English versions the Portuguese version shall prevail.

And, in witness whereof, the Parties sign this Instrument in 2 (two) counterparts of equal content and form in the presence of 2 (two) witnesses, in order for its legal effects to apply.

São Paulo, 1st of august, 2018.

[Signature]
MIDIA 123 SERVIÇOS DE PUBLICIDADE VIA INTERNET LTDA.
P.P. Denise Huby
[Signature]
COSTA CROCIERE S.P.A.
[Signature]
COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA.

Testemunhas/Witnesses:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

Página 14 de 19



ANEXO 1
Condições Específicas da Contratação

I) SITE DA CONTRATANTE

A prestação dos Serviços compreenderá os seguintes sites, de titularidade da Contratante:

- (i) www.costacruzinhos.com.br;
- (ii) br.costa.boutique; e
- (iii) ar.costa.boutique.

II) HONORÁRIOS MENSAIS

Nos termos da cláusula 3.1 do Contrato, pela prestação dos Serviços, a Contratante pagará à Contratada uma remuneração mensal calculada a partir de um percentual aplicado sobre o valor da Verba Mensal de Veiculação investida pela Contratante no respectivo mês (os "Honorários Mensais"), da seguinte forma:

VERBA DE VEICULAÇÃO INVESTIDA	HONORÁRIOS MENSAIS
Até R\$ 100.000,00	R\$ 20.000,00
De R\$ 100.000,00 à R\$ 300.000,00	16% (Mínimo R\$ 20.000,00)
Acima de R\$ 300.000,00	15% (Mínimo R\$ 48.000,00)

III) HONORÁRIOS MÍNIMOS

Fica acordado, desde já, que em nenhuma hipótese os Honorários Mensais serão inferiores ao valor mínimo de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) (os "Honorários Mínimos"), que deverão prevalecer caso os Honorários Mensais em determinado mês não atinjam os Honorários Mínimos.

IV) CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os Honorários Mensais ou Honorários Mínimos deverão ser pagos sempre no dia 25 do mês subsequente ao término do mês de veiculação, observado o disposto nas Cláusula Terceira do Contrato.

EXHIBIT I
Commercial Conditions

I) CLIENT'S WEBSITE

The provision of Services shall comprise the following websites, owned by Client:

- (i) www.costacruzinhos.com.br;
- (ii) br.costa.boutique; and
- (iii) ar.costa.boutique.

II) MONTHLY FEES

Pursuant to Clause 3.1 of this Agreement, for the Services provided, Client shall pay Contractor a monthly compensation determined from the calculation of the percentage applied on the Monthly Disbursement on Media, invested by Client in the corresponding month (the "Monthly Fees"), as follows:

MONTHLY DISBURSEMENT ON MEDIA	MONTHLY FEE
From R\$ 100.000,00	R\$ 20.000,00
From R\$ 100.000,00 to R\$ 300.000,00	16% (Min. R\$ 20.000,00)
Over R\$ 300.000,00	15% (Min. R\$ 48.000,00)

III) MINIMUM FEES

It is hereby agreed that under no circumstance shall the Monthly Fees be lesser than the minimum amount of twenty thousand reais (R\$ 20.000,00) (the "Minimum Fees") which are to prevail in the event the Monthly Fees do not reach the Minimum Fees in any given month.

IV) PAYMENT CONDITIONS

The Monthly Fees or Minimum Fees shall always be paid on day 25, of the subsequent month after which the advertising was made, in compliance with the provision of Clause Three of the Agreement.

São Paulo, 01 de agosto de 2016.

[Assinatura]
MIDIA 123 SERVIÇOS DE PUBLICIDADE VIA INTERNET LTDA
[Assinatura]
COSTA CROCIERE S.P.A.







8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros



Você tinha uma reserva em um cruzeiro cancelado? Saiba como seguir

Devido ao cenário prolongado de pandemia mundial que vivemos, alguns de nossos cruzeiros foram cancelados. Se sua reserva foi afetada, entenda em qual dos cenários você se encaixa e quais são suas opções.

1) CRUZEIROS NACIONAIS CANCELADOS ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2021*

- **Utilização do Crédito:**

- **Valor do crédito:** Valor integral recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado.
- **Penalidade:** Não será aplicada qualquer cobrança de multa ou penalidade por parte da Costa Cruzeiros.
- **Prazo de utilização:** O crédito pode ser utilizado até 31 de dezembro de 2023 na reserva de qualquer cruzeiro com embarque até 30 de junho de 2024.

<https://www.costacruzeiros.com/voucher-com-a-costa.html>

1/9



Autenticado com senha por IRINEU MOURA NETO - Auxiliar Administrativo / DAOC - 04/08/2022 às 15:42:34.

Matéria D-401083. Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em <https://sigadefscop.ssa.br/sigadefscop/verificarAutenticacao?ID=401083>.
PROCONSPCAP202211483A

Reserve





8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros

 **Programa de reserva**

Reserve

• **Utilização do Crédito:**

- Valor do crédito: Valor integral recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado.
- Penalidade: Não será aplicada qualquer cobrança de multa ou penalidade por parte da Costa Cruzeiros.
- Prazo de utilização: O crédito pode ser utilizado até 31 de dezembro de 2023 na reserva de qualquer cruzeiro com embarque até 30 de junho de 2024.
- On Board Credit: Caso o passageiro tenha direito a um crédito a ser utilizado a bordo (chamado de OBC) oriundo de outra remarcação, ele se manterá.
- O crédito é válido para todos os destinos oferecidos pela Costa Crociere.
- Procedimento de solicitação:
 - Se você comprou diretamente com a Costa: entrar em contato com o seu especialista ou enviar email para consultas@br.costa.it mencionando o seguinte assunto: **Crédito Navio Costa _____ Reserva _____** (informar nome do navio e número da sua reserva).
 - Se você comprou com uma agência de viagens: Entrar em contato com sua agência de viagens

• **Remarcação sem diferença tarifária:**

Cruzeiros Nacionais/América do Sul:

- Os passageiros que tiveram seus cruzeiros da América do Sul cancelados no período de 3 de janeiro a 5 de março de 2022 serão automaticamente reacomodados sem nenhum custo adicional para novos cruzeiros a serem realizados durante a temporada 2022/2023 na América do Sul, considerando o embarque em data próxima e com duração similar ao cruzeiro original, o mesmo porto de embarque, itinerário e as mesmas categoria e cabine adquiridas na reserva da temporada 2021/2022 impactada pela suspensão. [Clique aqui](#) para ver como será feita a reacomodação dos hóspedes nessa situação.
- Caso o passageiro não queira ou não tenha disponibilidade para viajar na data remarcada, ele deverá solicitar até 1 de julho de 2022 a conversão do valor

<https://www.costacruzeiros.com/voucher-com-a-costa.html>

4/9





8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros

 **Programa de Reembolso**

Reserve

- Se você comprou diretamente com a Costa: entrar em contato com o seu especialista ou enviar email para consultas@br.costa.it mencionando o seguinte assunto: **Remarcação Navio Costa _____ Reserva _____** (informar nome do navio e número da sua reserva).

- Se você comprou com uma agência de viagens: Entrar em contato com sua agência de viagens

Cruzeiros Internacionais:

- Os passageiros que tiveram seus cruzeiros internacionais cancelados a partir de 1 de janeiro de 2022 terão uma ou mais opções de remarcação sem custo adicional.

- Caso o passageiro não demonstre interesse nas datas apresentadas em até 1 mês após o envio da comunicação, haverá a conversão do valor pago pelo cruzeiro em um voucher de crédito a ser usado até 31 de dezembro de 2023 para embarques até 30 de junho de 2024, e o hóspede pagará diferença de valor, caso haja.

Procedimento de solicitação:

- Se você comprou diretamente com a Costa: entrar em contato com o seu especialista ou enviar email para consultas@br.costa.it mencionando o seguinte assunto: **Remarcação Navio Costa _____ Reserva _____** (informar nome do navio e número da sua reserva).

- Se você comprou com uma agência de viagens: Entrar em contato com sua agência de viagens

Solicitação de Reembolso:

- Valor do reembolso: Valor recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado, deduzido apenas da comissão paga aos agentes de viagens escolhidos pelos hóspedes para intermediar a realização da reserva do cruzeiro cancelado, nos termos da lei 14.046 de 2020.

- Penalidade - Não será aplicada qualquer cobrança de multa ou penalidade por parte da Costa Cruzeiros.

<https://www.costacruzeiros.com/voucher-com-a-costa.html>

5/9





8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros

 **Programa de Aplicação**

Reserve

- Procedimento de solicitação:

- Se você comprou diretamente com a Costa: enviar email para reembolsos@br.costa.it, com o assunto: **Reembolso Navio Costa _____ Reserva _____** (informar nome do navio e número da sua reserva). Devem ser anexados os seguintes documentos ao email:

- o CPF de TODOS os passageiros viajantes na reserva;
- o Comprovante dos dados bancários para depósito (cópia de cheque, print do banco ou do aplicativo do banco) que mostre Banco, Agência, Conta Corrente e nome dos favorecidos pelo reembolso.

- Se você comprou com uma agência de viagens: entrar em contato com sua agência de viagens.

- Forma de reembolso: A critério da Costa, o reembolso poderá ser efetuado via depósito ou estorno do cartão de crédito utilizado no pagamento da reserva.

* As condições aqui apresentadas são válidas para reservas individuais e de grupos promocionais e de afinidade.

3) ANO NOVO A BORDO DO COSTA DIADEMA 2021/2022*

• Utilização do Crédito:

- Valor do crédito: Valor integral recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado.
- Penalidade - Não será aplicada qualquer cobrança de multa ou penalidade por parte da Costa Cruzeiros.
- Prazo de utilização: O crédito pode ser utilizado até 31 de dezembro de 2023 na reserva de qualquer cruzeiro com embarque até 30 de junho de 2024.
- O crédito é válido para todos os destinos oferecidos pela Costa Crociere.

<https://www.costacruzeiros.com/voucher-com-a-costa.html>

6/9





8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros

 **Programa de Aplicação**

Reserve

seguinte assunto: **Crédito Referente Reveillon Costa Diadema 27/12/21**

Reserva_____ (informar nome do navio e número da sua reserva).

- Se você comprou com uma agência de viagens: Entrar em contato com sua agência de viagens

• **Solicitação de Reembolso:**

- Valor do reembolso: Valor integral recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro

- Penalidade - Não será aplicada qualquer cobrança de multa ou penalidade por parte da Costa Cruzeiros.

- Prazo de reembolso: O menor prazo possível, desde que seguido o procedimento abaixo.

- Procedimento de solicitação:

- Se você comprou diretamente com a Costa: enviar email para reembolsos@br.costa.it, com o assunto: **Reembolso Referente Reveillon Costa Diadema 27/12/21 Reserva_____** (informar nome do navio e número da sua reserva). Devem ser anexados os seguintes documentos ao email:

- o CPF de TODOS os passageiros viajantes na reserva;
- o Comprovante dos dados bancários para depósito (cópia de cheque, print do banco ou do aplicativo do banco) que mostre Banco, Agência, Conta Corrente e nome dos favorecidos pelo reembolso.

- Se você comprou com uma agência de viagens: entrar em contato com sua agência de viagens.

- Forma de reembolso: A critério da Costa, o reembolso poderá ser efetuado via depósito ou estorno do cartão de crédito utilizado no pagamento da reserva.

* As condições aqui apresentadas são válidas para reservas individuais e de grupos promocionais e de afinidade.

<https://www.costacruzueiros.com/voucher-com-a-costa.html>

7/9



Autenticado com senha por IRINEU MOURA NETO - Auxiliar Administrativo / DAOC - 04/08/2022 às 15:42:34.

Matéria D O C P R E C 760 2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em <https://sigadepscap20221483a.proconspsc.ap.gov.br/Materia/Consulta/Consulta?ID=401083>

PROCONSPCAP20221483A



8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros

Programa de fidelização

Reserve

agência de viagens.

A COMPANHIA

LINKS ÚTEIS

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

A NOSSA FUNDAÇÃO

COSTA APP, O SEU COMPANHEIRO DE VIAGEM

FORMAS DE PAGAMENTO

Certificado de Segurança

Brasil - Alterar País/Idioma

<https://www.costacruzeiros.com/voucher-com-a-costa.html>

8/9





8/2/22, 11:00 AM

Voucher | Costa Cruzeiros

Programa de fidelização

Reserve



<https://www.costacruzeiros.com/voucher-com-a-costa.html>

9/9



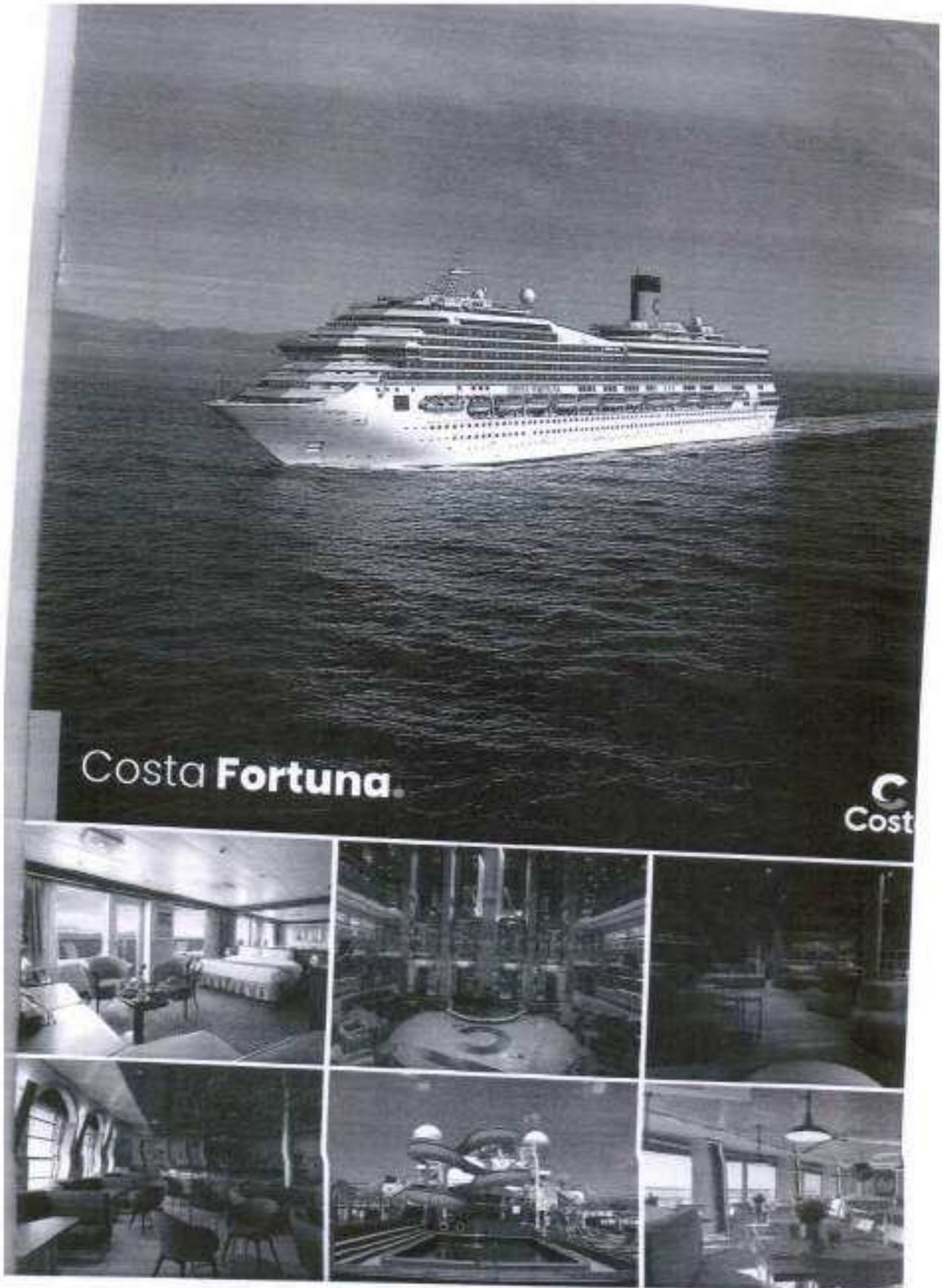
Autenticado com senha por IRINEU MOURA NETO - Auxiliar Administrativo / DAOC - 04/08/2022 às 15:42:34.

Matéria D-00340760-2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em <https://sistemaesop.sistemaesopispi.org.br/MateriaDigitalizada?ID=401083>.

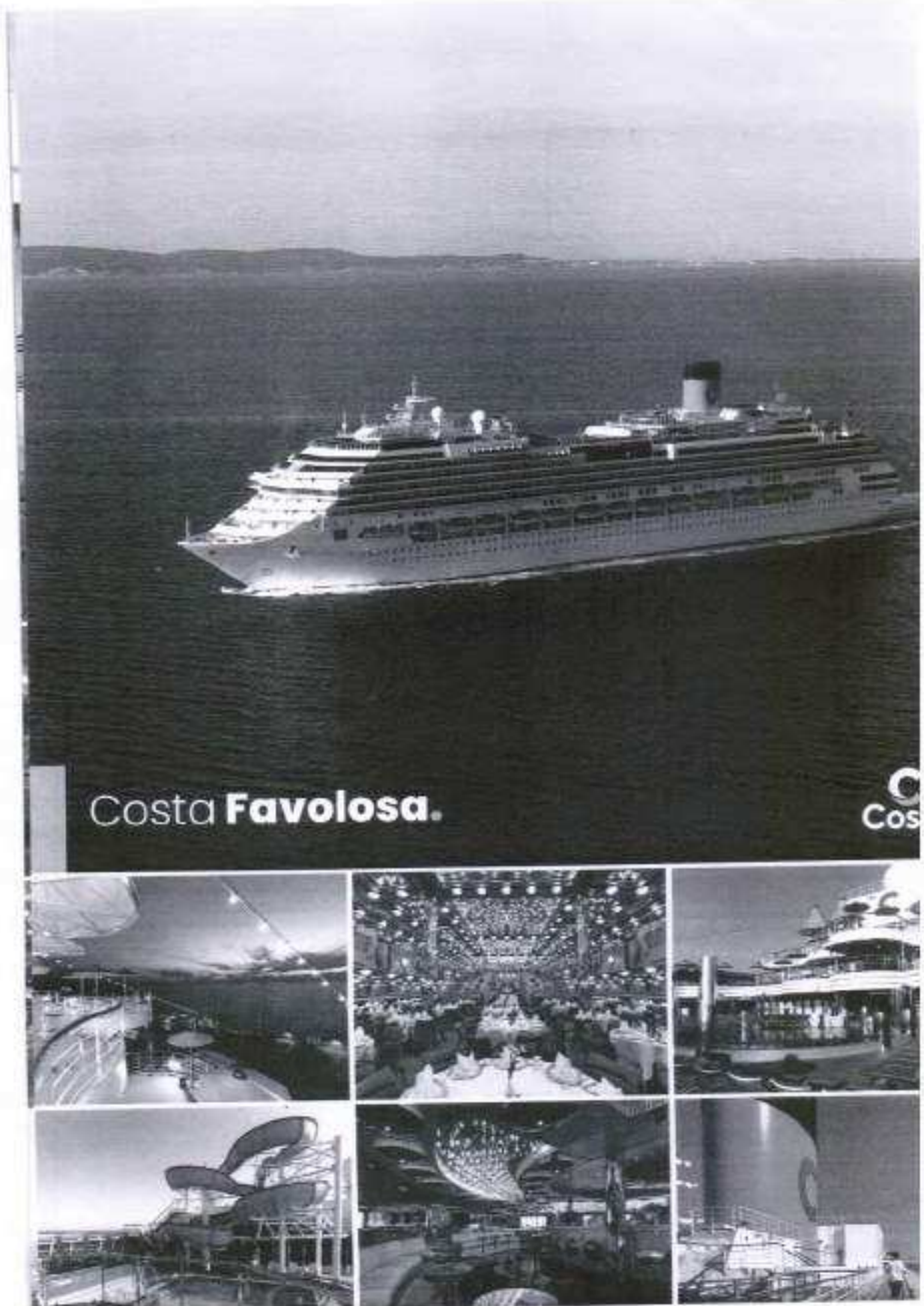
PROCONSPCAP202211483A



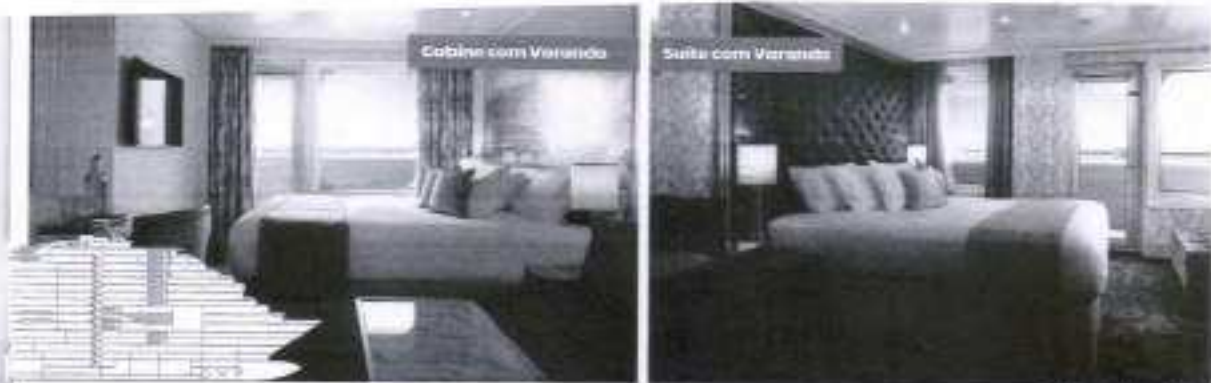












Tonelagem: **135.500 t**
Comprimento: **323,8 m**
Largura: **37,2 m**
Velocidade do cruzeiro: **18 nós**
Velocidade máxima: **22,6 nós**

- ✓ Cabines com vista panorâmica marítima
 - Cabines individuais
 - H Cabines para deficientes
 - C Cabines de investigação
 - E LH
 - Suíte como casal
 - 1 cama extra
 - Suíte como suíte
 - ▲ 2 leitos infantis que não podem ser convertidos em quarto de casal
 - ▲ Não pode ser convertido em duplo
- Reservar o 2º leito no caso de reserva com mais de 120 dias antes da partida

Cabine Interna

Deck 1, Deck 2, Deck 6, Deck 8, Deck 9, Deck 10, Deck 11, Deck 12, Deck 13

Cabine Externa

Deck 1, Deck 2, Deck 3, Deck 4, Deck 5, Deck 6, Deck 7, Deck 8, Deck 9, Deck 10, Deck 11, Deck 12

Cabine com Varanda

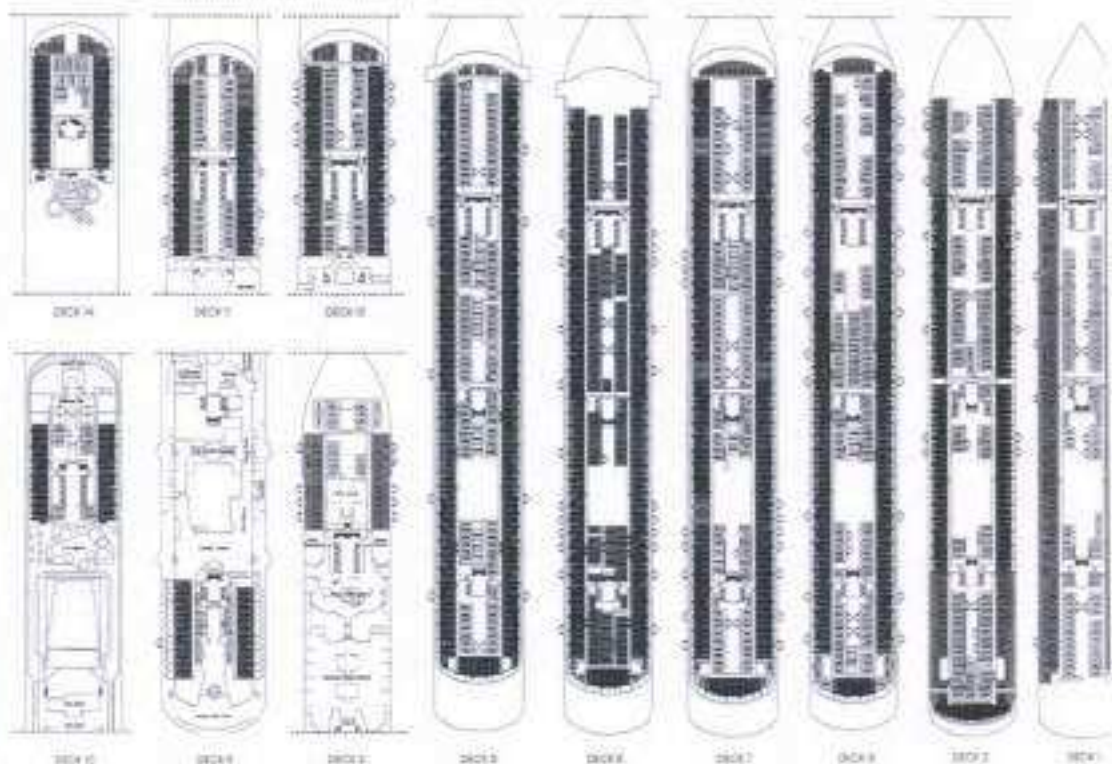
Deck 2, Deck 3, Deck 4, Deck 5, Deck 6, Deck 7, Deck 8, Deck 9, Deck 10, Deck 11, Deck 12, Deck 13

Suítes

Mini suite com varanda
Deck 8, Deck 9, Deck 10

Suíte com varanda
Deck 7, Deck 8, Deck 9, Deck 10

Costa Firenze | Deck Plans



Consulte condições gerais em costacruizeiros.com.br





América do Sul 22/23

Costa Favolosa.

ITALIA - BRASIL 2022 / 2 TROFÉUS

2071	BR	SANTOS	1900
2072	BR	SANTOS	1900
2073	BR	SANTOS	1900
2074	BR	SANTOS	1900
2075	BR	SANTOS	1900
2076	BR	SANTOS	1900
2077	BR	SANTOS	1900
2078	BR	SANTOS	1900
2079	BR	SANTOS	1900
2080	BR	SANTOS	1900
2081	BR	SANTOS	1900
2082	BR	SANTOS	1900
2083	BR	SANTOS	1900
2084	BR	SANTOS	1900
2085	BR	SANTOS	1900
2086	BR	SANTOS	1900
2087	BR	SANTOS	1900
2088	BR	SANTOS	1900
2089	BR	SANTOS	1900
2090	BR	SANTOS	1900

MINI I 2022 / 1 TROFÉU

2091	BR	SANTOS	1900
2092	BR	SANTOS	1900
2093	BR	SANTOS	1900
2094	BR	SANTOS	1900
2095	BR	SANTOS	1900

MINI II 2022 / 1 TROFÉU

2096	BR	SANTOS	1900
2097	BR	SANTOS	1900
2098	BR	SANTOS	1900
2099	BR	SANTOS	1900
2100	BR	SANTOS	1900

MINI III 2022 / 1 TROFÉU

2101	BR	SANTOS	1900
2102	BR	SANTOS	1900
2103	BR	SANTOS	1900
2104	BR	SANTOS	1900
2105	BR	SANTOS	1900

MINI IV 2022 / 1 TROFÉU

2106	BR	SANTOS	1900
2107	BR	SANTOS	1900
2108	BR	SANTOS	1900
2109	BR	SANTOS	1900
2110	BR	SANTOS	1900

MINI V 2022 / 1 TROFÉU

2111	BR	SANTOS	1900
2112	BR	SANTOS	1900
2113	BR	SANTOS	1900
2114	BR	SANTOS	1900
2115	BR	SANTOS	1900

NATAL 2022 / 1 TROFÉU

2116	BR	SANTOS	1900
2117	BR	SANTOS	1900
2118	BR	SANTOS	1900
2119	BR	SANTOS	1900
2120	BR	SANTOS	1900

REVELION 2022 / 1 TROFÉU

2121	BR	SANTOS	1900
2122	BR	SANTOS	1900
2123	BR	SANTOS	1900
2124	BR	SANTOS	1900
2125	BR	SANTOS	1900

PRATA I 2022 / 1 TROFÉU

2126	BR	SANTOS	1900
2127	BR	SANTOS	1900
2128	BR	SANTOS	1900
2129	BR	SANTOS	1900
2130	BR	SANTOS	1900

PRATA II 2022 / 1 TROFÉU

2131	BR	SANTOS	1900
2132	BR	SANTOS	1900
2133	BR	SANTOS	1900
2134	BR	SANTOS	1900
2135	BR	SANTOS	1900

PRATA III 2022 / 1 TROFÉU

2136	BR	SANTOS	1900
2137	BR	SANTOS	1900
2138	BR	SANTOS	1900
2139	BR	SANTOS	1900
2140	BR	SANTOS	1900

PRATA IV 2022 / 1 TROFÉU

2141	BR	SANTOS	1900
2142	BR	SANTOS	1900
2143	BR	SANTOS	1900
2144	BR	SANTOS	1900
2145	BR	SANTOS	1900

PRATA V 2022 / 1 TROFÉU

2146	BR	SANTOS	1900
2147	BR	SANTOS	1900
2148	BR	SANTOS	1900
2149	BR	SANTOS	1900
2150	BR	SANTOS	1900

PRATA VI 2022 / 1 TROFÉU

2151	BR	SANTOS	1900
2152	BR	SANTOS	1900
2153	BR	SANTOS	1900
2154	BR	SANTOS	1900
2155	BR	SANTOS	1900

CARNAVAL 2022 / 1 TROFÉU

2156	BR	SANTOS	1900
2157	BR	SANTOS	1900
2158	BR	SANTOS	1900
2159	BR	SANTOS	1900
2160	BR	SANTOS	1900

PRATA VII 2022 / 1 TROFÉU

2161	BR	SANTOS	1900
2162	BR	SANTOS	1900
2163	BR	SANTOS	1900
2164	BR	SANTOS	1900
2165	BR	SANTOS	1900

PRATA VIII 2022 / 1 TROFÉU

2166	BR	SANTOS	1900
2167	BR	SANTOS	1900
2168	BR	SANTOS	1900
2169	BR	SANTOS	1900
2170	BR	SANTOS	1900

PRATA IX 2022 / 1 TROFÉU

2171	BR	SANTOS	1900
2172	BR	SANTOS	1900
2173	BR	SANTOS	1900
2174	BR	SANTOS	1900
2175	BR	SANTOS	1900

PRATA X 2022 / 1 TROFÉU

2176	BR	SANTOS	1900
2177	BR	SANTOS	1900
2178	BR	SANTOS	1900
2179	BR	SANTOS	1900
2180	BR	SANTOS	1900

PRATA XI 2022 / 1 TROFÉU

2181	BR	SANTOS	1900
2182	BR	SANTOS	1900
2183	BR	SANTOS	1900
2184	BR	SANTOS	1900
2185	BR	SANTOS	1900

MINI VI 2022 / 1 TROFÉU

2186	BR	SANTOS	1900
2187	BR	SANTOS	1900
2188	BR	SANTOS	1900
2189	BR	SANTOS	1900
2190	BR	SANTOS	1900

MINI VII 2022 / 1 TROFÉU

2191	BR	SANTOS	1900
2192	BR	SANTOS	1900
2193	BR	SANTOS	1900
2194	BR	SANTOS	1900
2195	BR	SANTOS	1900

MINI VIII 2022 / 1 TROFÉU

2196	BR	SANTOS	1900
2197	BR	SANTOS	1900
2198	BR	SANTOS	1900
2199	BR	SANTOS	1900
2200	BR	SANTOS	1900

MINI IX 2022 / 1 TROFÉU

2201	BR	SANTOS	1900
2202	BR	SANTOS	1900
2203	BR	SANTOS	1900
2204	BR	SANTOS	1900
2205	BR	SANTOS	1900

BRASIL - ITALIA 2022 / 1 TROFÉU

2206	BR	SANTOS	1900
2207	BR	SANTOS	1900
2208	BR	SANTOS	1900
2209	BR	SANTOS	1900
2210	BR	SANTOS	1900

BRASIL - ITALIA 2022 / 1 TROFÉU

2211	BR	SANTOS	1900
2212	BR	SANTOS	1900
2213	BR	SANTOS	1900
2214	BR	SANTOS	1900
2215	BR	SANTOS	1900

BRASIL - ITALIA 2022 / 1 TROFÉU

2216	BR	SANTOS	1900
2217	BR	SANTOS	1900
2218	BR	SANTOS	1900
2219	BR	SANTOS	1900
2220	BR	SANTOS	1900

BRASIL - ITALIA 2022 / 1 TROFÉU

2221	BR	SANTOS	1900
2222	BR	SANTOS	1900
2223	BR	SANTOS	1900
2224	BR	SANTOS	1900
2225	BR	SANTOS	1900

BRASIL - ITALIA 2022 / 1 TROFÉU

2226	BR	SANTOS	1900
2227	BR	SANTOS	1900
2228	BR	SANTOS	1900
2229	BR	SANTOS	1900
2230	BR	SANTOS	1900

Matéria DOCCREC 760/2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por DIEGO MARINETTO. Sua validade pode ser conferida em <https://sp.legis.br/sistema-autenticacao> ou pelo Documento ID=401083.

PROCONJUR/SP/2022/1434A





Cabine com Varanda



Mini Suite

Tonelagem: 114.500 t

Comprimento: 290 m

Largura: 35,5 m

Velocidade da cruzeira: 21,5 nós

Velocidade máxima: 23 nós

- ✓ Cabines com vista panorâmica aberta
- Cabines individuais
- Cabines para deficiências
- ⌘ Cabines de interligação
- 8-10
- Suíte cômoda casal
- 1 sala de estar
- Suíte cômoda solteiro
- 2 suites familiares que não podem ser convertidas em cômoda de casal
- Não podem ser convertidas em suíte

Indicação de cores: cômoda em branco, suíte em cinza, sala de estar em verde, cozinha em amarelo.

Cabine Interna

— Cômoda, Armário, Banho, 10 Janelas (Incluso: Visto Bagagem)

Cabine Interna Sêniora

■ Cômoda

Cabine com Varanda

■ 12 Janelas, Baloiço, Banheiro, Visto Bagagem

Cabine com Varanda Sêniora

■ 12 Janelas, Baloiço, Banheiro

Cabine Externa

■ 12 Janelas, Armário, Baloiço, 12 Janelas (Visto Bagagem)

Suítes

■ Mini Suite (12 Janelas, Baloiço)

■ Suíte com Varanda (12 Janelas, Baloiço, Visto Bagagem)

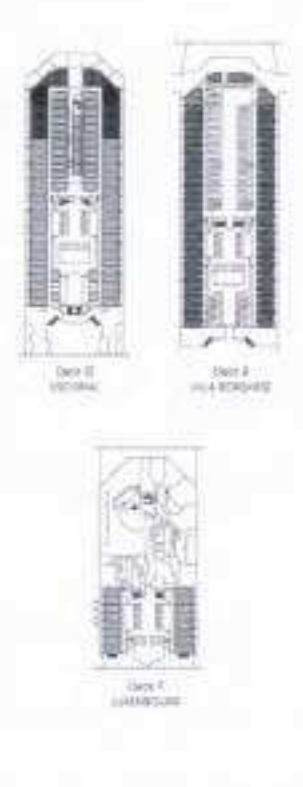
■ Grand Suite (12 Janelas, Baloiço)

■ Suíte com Varanda (12 Janelas, Baloiço)

■ Suíte Sêniora (12 Janelas, Baloiço)

■ Grand Suite Sêniora (12 Janelas, Baloiço)

Costa Favolosa | Deck Plans



Deck 15 (Pórtico)

Deck 14 (Vista Bagagem)

Deck 13 (Garagem)

Deck 12 (Pórtico)

Deck 11 (Pórtico)

Deck 10 (Vista Bagagem)

Deck 9 (Vista Bagagem)

Deck 8 (Vista Bagagem)

Deck 7 (Vista Bagagem)

Deck 6 (Vista Bagagem)

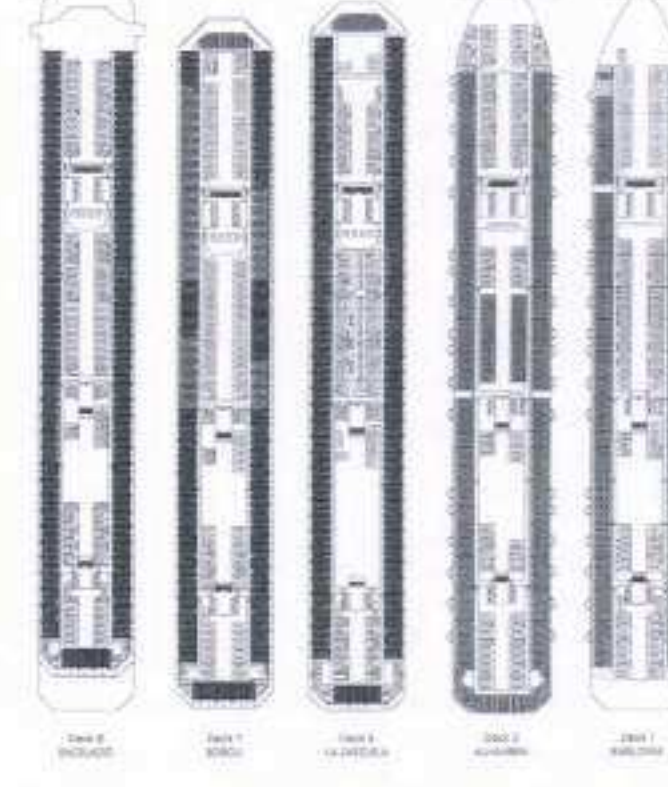
Deck 5 (Vista Bagagem)

Deck 4 (Vista Bagagem)

Deck 3 (Vista Bagagem)

Deck 2 (Vista Bagagem)

Deck 1 (Vista Bagagem)



Deck 15 (Pórtico)

Deck 14 (Vista Bagagem)

Deck 13 (Garagem)

Deck 12 (Pórtico)

Deck 11 (Pórtico)

Deck 10 (Vista Bagagem)

Deck 9 (Vista Bagagem)

Deck 8 (Vista Bagagem)

Deck 7 (Vista Bagagem)

Deck 6 (Vista Bagagem)

Deck 5 (Vista Bagagem)

Deck 4 (Vista Bagagem)

Deck 3 (Vista Bagagem)

Deck 2 (Vista Bagagem)

Deck 1 (Vista Bagagem)

Consulte condições gerais em costacruzleiros.com.br





W4B412372-4W442N030N4





Tonelagem: **103.000 t**
 Comprimento: **272 m**
 largura: **36 m**
 Velocidade do cruzeiro: **20 nós**
 Velocidade máxima: **22 nós**

- ✓ Cabines com vista panorâmica lateral
- Cabines individuais
- △ Cabines para deficientes
- ◊ Cabines de marçapista
- 2 x 1
- 2x1 como casal
- 1 cama extra
- 2 camas extras
- ▲ 2 camas extras que não podem ser convertidas em cama de casal
- ▲ Não pode ser convertido em suite

Consulte a planta de cada navio no site www.costacruzeiros.com.br

Cabine Interna

As de Janela, Marçapista, Corredor, Viga, Popa, Escotilha, Corredor

Cabine Externa

As de Janela, Marçapista, Corredor, Viga, Popa, Escotilha, Corredor

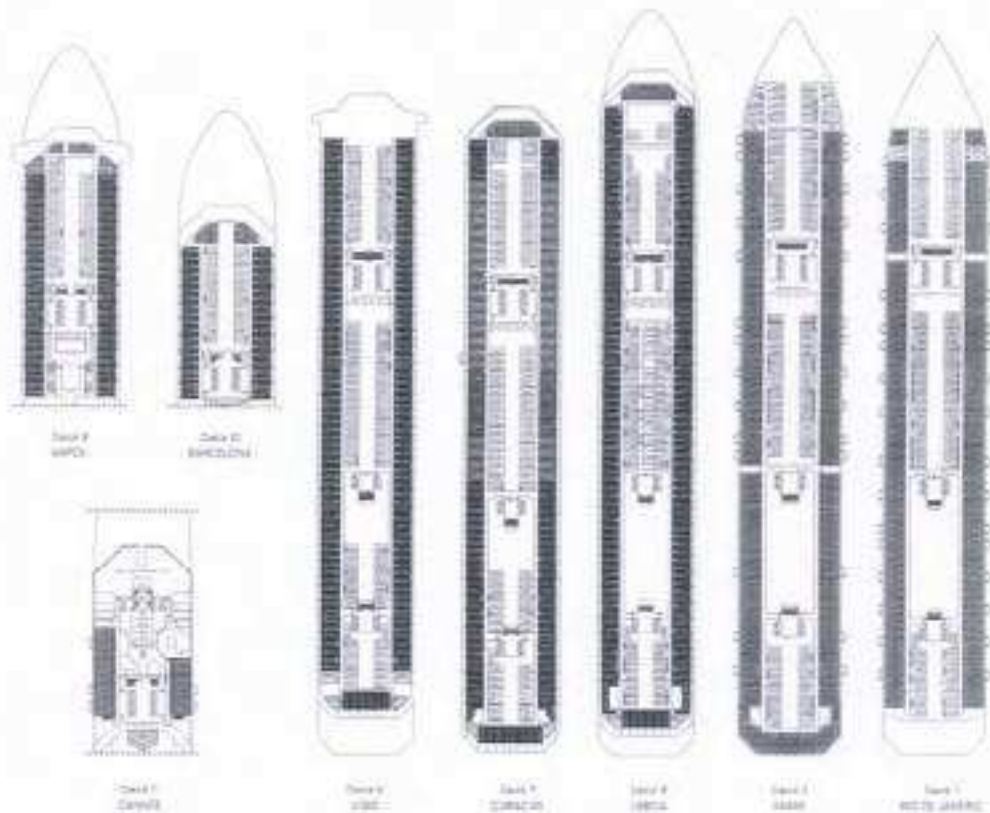
Cabine com Varanda

As de Janela, Marçapista, Viga, Escotilha

Suítes

Mini Suite
 1 cama, banheiro, Viga
Suite com Varanda
 2 camas, banheiro
Grand Suite
 2 camas

Costa Fortuna | Deck Plans



Consulte condições gerais em costacruzeiros.com.br





**Costa**







SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

9
FUNDAÇÃO
PROCONSP

ABERTURA DA RECLAMAÇÃO N.º 0429915/2022

Abertura Direta da Reclamação

Date: 27/07/2022

DADOS DO CONSUMIDOR

Protocolo: 0429915/2022
Data de Solicitação: 18/07/2022
Consumidor: Felipe de Barros Barroso
RG: 492950428
CPF: 41484620852
Endereço: Rua Bráz Cubas,
Bairro: Jardim São Caetano
Cidade: São Caetano do Sul / SP
CEP: 09581670
Fone: 11985972724
E-mail: felipebbarroso@outlook.com.br

DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO/PESSOA FÍSICA

Identificação: 61450292000159
Outros Doc.:
Nome: COSTA CRUZEIROS AGÊNCIA MARÍTIMA E TURISMO LTDA
Fantasia:
Correspondência
Endereço: Avenida Paulista, 460, 9º e 10º Andar
Bairro: Bela Vista
Cidade: SP / São Paulo
CEP: 01310000

CLASSIFICAÇÃO INICIAL

Área: Turismo / Viagens
Assunto: Hospedagem

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
 Pedido do Consumidor: Cumprimento à oferta
 Descrição do Pedido:
 Formas de Devolução:
 Nome do Banco:
 Número da Agência:
 Número da Conta:
 Número do Cartão:
 Bandeira:
 Número de Parcelas:
 Valor das Parcelas:

DADOS DA COMPRA/CONTRATO

Impresso em 27/07/2022



Materia DOCREC 760/2022. Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em <https://sigregisoi.suitasao paulo.sp.gov.br/InformeAbrirDocumento?ID=401083>.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

FUNDAÇÃO
PROCONSP

Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet
Tipo de Contratação: Serviço
Data da Compra/Contratação: 17-11-2021
Nome do Plano/Serviço/Produto: Cruzeiro de Carnaval Costa Fascinosa
Detalhes do Produto/Serviço/Plano: Cruzeiro Costa Fascinosa - Reserva: 27675820 SAÍDA INICIAL: 27/02/22 NOVA DATA: 25/02/2023
Tipo do Documento: Pedido
Nº do Contrato/Serviço/Plano: 27675820
Data da Ocorrência/Serviço/Entrega:
Data de Cancelamento/Desistência/Negativa:
Forma de Pagamento: Cartão
Valor da Compra: R\$9.426,94
Banco Emissor:
Número do Banco:
Agência:
Conta:
Bandeira:

Descrição do Problema / Relato do Consumidor:

Em NOVENBRO de 2021 fizemos a reserva de um Cruzeiro Costa Fascinosa para o CARNAVAL de 2022, com saída inicial para 27/02/2022 Reserva: 27675820. No entanto a Costa cancelou o navio, por conta da pandemia e refiz nossa reserva para um outro navio, com saída em 25/02/2023. Porém, na época, pagamos mais caro o navio por ser no período de CARNAVAL. (Todas as saídas no período de carnaval são mais caras). Nosso ÚNICO interesse em viajar era, EXCLUSIVAMENTE, por conta do CARNAVAL. Ao alterar a reserva, a costa nos direcionou para um embarque em uma data MAIS BARATA e FORA DO PERÍODO DE CARNAVAL. Ao consultar o site, é possível identificar o mesmo navio, com saída no PERÍODO DO CARNAVAL. Obviamente, mais caro. Fizemos a compra no período da Black Friday de 2021, por isso, conseguimos um bom desconto e, inclusive uma cabine de melhor conforto. O ÚNICO motivo da viagem era por conta do CARNAVAL. Desejo o cumprimento da oferta.

Procurou o Fornecedor, protocolo nº: Não

Retorno: Após a emissão da CIP e prazo para resposta do fornecedor, o consumidor informou que o problema não foi resolvido nos seguintes termos: Em complemento à minha última mensagem enviada. Segue o print da confirmação da reserva, agora, sem o pacote de bebidas incluso. Mesmo tendo pago TODOS os valores solicitados. A cada hora, um problema diferente com a reserva e não consigo ter o que me foi contratado. Eu não quero o reembolso, eu quero que a reserva seja corrigida. Sendo assim, a CIP foi convertida em Processo Administrativo e encaminhada para providências por parte da área técnica.

Impresso em 27/07/2022





10

Jose Rubens

De: Camacho, Claudia (Costa) <claudia.camacho@costacruzeiros.com>
Enviado em: quinta-feira, 28 de julho de 2022 18:28
Para: Jose Rubens; Mendes, Rita (Costa)
Cc: De Oliveira Coscione, Carlos Eduardo Paulo (Costa)
Assunto: RE: [EXTERNAL] ENC. PROCON TNF - FELIPE BARROS - BOOKING 27675



Bom tarde,

Dr. @Jose Rubens informa que a reserva 27675820 já encontra-se com a saída Carnaval no navio **Costa Favolosa 18/02/2023 com duração de 07 noites**. Neste caso estava faltando adicionar o pa de bebidas que agora encontra-se inserido, tarifa ajustada.

Nos mantemos a disposição,



Claudia Camacho
Team Leader BoatOffice Customer Center South America
Global Customer Centers
Costa Cruzeiros Ag. Marítima e Turismo Ltda.
Av. Paulista, 450 - 9º andar - 01310-100 - São Paulo - BR

Agências: +55 11 21233655
Passageiros: +55 11 21233677

www.costacruzeiros.com
www.costacruzeiros.com



Descrição	Produto	Pacotes	Preço em Euro	Desconto Médio em Euro
Extensão 50 reais reais barata que a interna	BRCANNA4-BRCANNA5-BRCANNA6-BRCANNA7-BRCANNA8-BRCANNA9-BRCANNA10-BRCANNA11-BRCANNA12-BRCANNA13-BRCANNA14-BRCANNA15-BRCANNA16-BRCANNA17-BRCANNA18-BRCANNA19-BRCANNA20-BRCANNA21-BRCANNA22-BRCANNA23-BRCANNA24-BRCANNA25-BRCANNA26-BRCANNA27-BRCANNA28-BRCANNA29-BRCANNA30-BRCANNA31-BRCANNA32-BRCANNA33-BRCANNA34-BRCANNA35-BRCANNA36-BRCANNA37-BRCANNA38-BRCANNA39-BRCANNA40-BRCANNA41-BRCANNA42-BRCANNA43-BRCANNA44-BRCANNA45-BRCANNA46-BRCANNA47-BRCANNA48-BRCANNA49-BRCANNA50			
Remarcação em Cruzeiros Específicos sem custo adicional ou utilização de crédito com CBC	BRAHA053-BRAHA054-BRAHA055-BRAHA056-BRAHA057-BRAHA058-BRAHA059-BRAHA060-BRAHA061-BRAHA062-BRAHA063-BRAHA064-BRAHA065-BRAHA066-BRAHA067-BRAHA068-BRAHA069-BRAHA070-BRAHA071-BRAHA072-BRAHA073-BRAHA074-BRAHA075-BRAHA076-BRAHA077-BRAHA078-BRAHA079-BRAHA080-BRAHA081-BRAHA082-BRAHA083-BRAHA084-BRAHA085-BRAHA086-BRAHA087-BRAHA088-BRAHA089-BRAHA090-BRAHA091-BRAHA092-BRAHA093-BRAHA094-BRAHA095-BRAHA096-BRAHA097-BRAHA098-BRAHA099-BRAHA100	573	43.512,00	75,64
BA mesmo preço de BV	BRAHA058, BRAHA070, BRAHA071, BRAHA072, BRAHA073, BRAHA074, BRAHA075			
1300 CBC para passageiros com 60 year +	BRAHA076			
BA mesmo preço ET em saídas selecionadas (Dec and Jan)	FAPROA4M-FAPROA4Q-FAPROA4O-FAPROA4I-FAPROA4E-FAPROA4S-FAPROA4T-FAPROA4U-FAPROA4V-FAPROA4W-FAPROA4X-FAPROA4Y-FAPROA4Z-FAPROA41-FAPROA42-FAPROA43-FAPROA44-FAPROA45-FAPROA46-FAPROA47-FAPROA48-FAPROA49-FAPROA50-FAPROA51-FAPROA52-FAPROA53-FAPROA54-FAPROA55-FAPROA56-FAPROA57-FAPROA58-FAPROA59-FAPROA60-FAPROA61-FAPROA62-FAPROA63-FAPROA64-FAPROA65-FAPROA66-FAPROA67-FAPROA68-FAPROA69-FAPROA70-FAPROA71-FAPROA72-FAPROA73-FAPROA74-FAPROA75-FAPROA76-FAPROA77-FAPROA78-FAPROA79-FAPROA80-FAPROA81-FAPROA82-FAPROA83-FAPROA84-FAPROA85-FAPROA86-FAPROA87-FAPROA88-FAPROA89-FAPROA90-FAPROA91-FAPROA92-FAPROA93-FAPROA94-FAPROA95-FAPROA96-FAPROA97-FAPROA98-FAPROA99-FAPROA100			
3rd and 4th passageiro com tarifa zerada - Saída Natal	BRAHPC35			
BA pelo preço de BV price em saídas determinadas (3M Jan Santos embarque)	BRAHA076-BRAHA075-BRAHA080-BRAHA081-BRAHA082-BRAHA083-BRAHA084-BRAHA085			
600 CBC por cabine + 3 and 4 pax free Xmas and New Year (Santos) - Apply to Basic	BRAHPC36			
3rd and 4th pax free 3M Dec and Jan (Santos) Apply Basic	BRAHPC37, BRAHPC38	231	9.634,40	41,66
Descontos Basic	BRAHPC42, BRPK006, BRAHPC44, BRAHPC45, BRAHPC46, BRAHPC47, BRAHPC48, BRAHPC49, BRAHPC50, BRAHPC51, BRAHPC52, BRAHPC53, BRAHPC54, BRAHPC55, BRAHPC56, BRAHPC57, BRAHPC58, BRAHPC59, BRAHPC60, BRAHPC61, BRAHPC62, BRAHPC63, BRAHPC64, BRAHPC65, BRAHPC66, BRAHPC67, BRAHPC68, BRAHPC69, BRAHPC70, BRAHPC71, BRAHPC72, BRAHPC73, BRAHPC74, BRAHPC75, BRAHPC76, BRAHPC77, BRAHPC78, BRAHPC79, BRAHPC80, BRAHPC81, BRAHPC82, BRAHPC83, BRAHPC84, BRAHPC85, BRAHPC86, BRAHPC87, BRAHPC88, BRAHPC89, BRAHPC90, BRAHPC91, BRAHPC92, BRAHPC93, BRAHPC94, BRAHPC95, BRAHPC96, BRAHPC97, BRAHPC98, BRAHPC99, BRAHPC100	11316	3.201.308,74	282,90



132

Descrição	Contribuição	Passageiros	Desconto em Euro	Desconto Médio em Euro
Discount of 15% in basic and 25% All Inclusive	BRAHA088, BRAHA057	4743	782.240,00	164,93
Season 20/23 20% off -MyCruise and Premium Firenze + Favolosa + Fortuna	BRAHP051	8438	1.126.932,04	133,47
400 BRL CBC per cabin regular cruise and 200 BRL per cabin mini cruises	BRAHP052	1169	70.138,86	61,04
Discount apply in all Programs - Discount with 5% in month of river	BRAHP061	651	15.778,73	24,24
Second LB free - Free (Specific Departure - 20 cabin in Blacoby)	BRAHP068	2172	685.860,73	315,79
50% discount on the second passenger (JP, EP, BP)	BRAHP069	1734	277.604,87	160,21
Second LB free - Free	BRAHP080	24483	8.322.473,11	339,93
Second LB Free				
Varanda pelo preço de Externa no FA e Varanda pelo preço de Interna no FI				

Matéria DOCREC 760/2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em <https://sp.legisbr.com/sistema/sistema/abrirDocumento?ID=401083>.

PROCONSEPCAP 20221435A



Com passaporte da vacina, cruzeiros voltam a circular no País

Navios com rotas internacionais continuam proibidos. Circulação nacional estava paralisada desde março de 2020

LUIS NECHESQUE BOMES
ESPECIAL PARA O ESTADO

Os navios de cruzeiro voltarão a circular no Brasil a partir de 5 de novembro. O retorno foi confirmado com a aprovação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) do protocolo sanitário para as embarcações, que prevê redução de viajantes por navio para 75% da capacidade total, exigência do cartão de vacina contra covid-19 a passageiros e a exame RT-PCR realizado até 72 horas antes do embarque.

A exigência de documento que comprove imunização, já adotada em alguns Estados e municípios, é alvo constante de ataques do presidente Jair Bolsonaro, que se diz contra o "passaporte de vacina". A circulação dos navios de cruzeiro estava parada no País desde 19 de março de 2020.

Na aprovação do protocolo, que define os procedimentos de segurança a serem seguidos pelos navios, o diretor-presiden-

te da Anvisa, Antonio Barra Torres, destacou que vai acompanhar a eficácia do controle nas embarcações, pois o confinamento em navios de cruzeiro é uma situação específica.

"Nada está escrito na pedra. Estaremos sempre prontos para rever e tomar sem efeito decisões anteriores diante desse dinamismo e capacidade de alteração de cenários, seja para aumentar o rigor sanitário, seja para flexibilizá-lo", disse ele. Além disso, a Anvisa pediu a grupos específicos, como grávidas, idosos ou pessoas com condições crônicas de saúde ou imunocomprometidas, avaliar com cautela a decisão de viajar de cruzeiro.

Cinco navios brasileiros circularão na temporada, com 386 mil leitos; 107 roteiros e 392 escalas estão confirmados

No início da pandemia, surtos em cruzeiros foram uma das principais preocupações. Em fevereiro de 2020, o navio de luxo Diamond Princess registrou cerca de 700 infecções e passou quase um mês em quarentena no Japão.

Segundo o presidente da Associação Brasileira de Cruzei-

ros Marítimos (Cibris Brasil), Marcos Ferraz, cinco navios brasileiros circularão nesta temporada - serão 386 mil leitos disponíveis. Ao todo, 107 roteiros e 392 escalas estão confirmados, entre Ceará e Santa Catarina. "Há demanda alta, e estamos voltando com os roteiros mais frequentes", diz.

Com o retorno dos cruzeiros, cerca de 25 mil empregos devem ser gerados, diz a Cibris Brasil, que considera as vagas dentro e fora dos navios, incluindo em restaurantes, agências de viagens, aluguel de vans e outros serviços turísticos.

FRONTIERAS. A temporada, porém, terá menos navios por causa da restrição da circulação internacional. A reabertura de fronteiras marítimas para cruzeiros depende de decisão conjunta dos Ministérios da Saúde, Justiça e Infraestrutura. A expectativa da Cibris Brasil é de reabertura até janeiro. Cerca de 2 milhões de pessoas, em mais de 30 países, já voltaram a viajar de cruzeiro, diz a Associação Mundial de Cruzeiros. A entidade projeta que até o fim do ano cerca de 80% da frota de navios deve estar em circulação. ■

FALCIMENTOS

Para publicar o nome de falecidos, basta enviar o nome completo, data de nascimento, data de falecimento e o endereço completo para: falecidos@proconsecap.sp.gov.br

Benedita Bezerra da Costa - Dia 28, aos 88 anos. Enterro no Cemitério da Costa. Celta os filhos: Dora, Ana, Paulo, Simone, Sora, Rafael, Maria, Cleora, parentes e amigos. O enterro foi realizado no Cemitério Crematório Primavera.

Cláudia Ribeiro - Aos 86 anos. Em sol-

teira. Deixa os filhos: Maria e Mauro. O enterro foi realizado no Cemitério Crematório Primavera.

Wiley Marletto Sales - Dia 30, aos 78 anos. Filho de Clementino Marletto e Yvanda Puelin Marletto. Era viúvo de Rubens Carlos Sales. Deixa os filhos: Helton, Edner e Rubens Jr. (Memória). O

enterro foi realizado no Cemitério Marletto de Ribeirão.

Kelly Pinheiro Leão - Aos 80 anos. Deixa parentes e amigos. O enterro foi realizado no Cemitério Vila Formosa.

Maria Aparecida da Silva Brito Tenório - Dia 25, aos 52 anos. Era viúva de José Olímpio. Deixa o filho: El-



De: Costa Cruzeiros conexiao@br.costa.it
Assunto: Costa Cruzeiros - Cruzeiro Suspenso 2022
Data: 14 de fevereiro de 2022 11:02
Para: S414142914867_146_cri@br.costa.it



São Paulo, 14 de fevereiro de 2022.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Costa Cruzeiros - Cruzeiro suspenso de Santos em 16 de janeiro de 2022.
Referência reserva nº 27700751

Prezado(a) Sr(a): Precatória Brasil

Obrigamos-lhe por agradecer mais uma vez a preferência que nos deu ao escolher um de nossos cruzeiros com uma próxima viagem de férias. Aproveitamos este momento para uma comunicação importante relacionada ao seu cruzeiro suspenso.

Como você já deve saber, a situação da variante Ômicron de COVID-19 está se espalhando por todo o mundo, tornando-se um fator crucial na tomada de decisões em todos os níveis.

Esse cenário é particularmente verdadeiro no Brasil, onde nos aliamos das conforme decidido com a Associação Brasileira de Cruzeiros Marítimos (ABCM), a Costa Cruzeiros confirma que suspenderá os embarques em seus navios nos portos brasileiros até 17 de fevereiro de 2022.

A decisão visa garantir que a ABCM continue em alinhamento com o governo federal e autoridades locais no Brasil na interpretação e aplicação do protocolo operacional de saúde e segurança aprovados no início de suspensão de embarques em novembro de 2021, que se mantêm eficazes na mitigação da ocorrência de COVID-19 a bordo de cruzeiros de cruzeiros.

Informamos que os passageiros de cruzeiros na América do Sul estão suspensos até 17 de fevereiro de 2022 e o mesmo foi concluído.

A nossa prioridade é garantir que nossos hóspedes tenham experiências de férias seguras, sociais e memoráveis, com a decisão de cancelar sua próxima viagem, oferecemos aos hóspedes as seguintes opções:

1 -> Remarcação para outro adicional para alguns membros da temporada América do Sul 2021/2022 (exceto Danúbio à Bócia) mantendo a mesma quantidade de noites, preço de serviços e categoria de cabine.

Caso esta seja sua opção, pedimos a gentileza de enviar um e-mail para conexiao@br.costa.it mencionando o seguinte assunto: Remarcação Costa Férias Costa Cruzeiro Suspenso Reserva Nº 27700751, ou falar com seu especialista em cruzeiros da Costa.

2 -> Reembolso do valor pago pelo cruzeiro à Costa Cruzeiros sem penalidade. Para isso pedimos a gentileza de seguir as orientações abaixo:

Enviar e-mail para reserva@br.costa.it mencionando no campo "Assunto" o que segue: Reembolso Navio Costa Férias Costa Cruzeiro Suspenso - Reserva 27700751.

Enviar ao e-mail cópia de todos os seguintes documentos:

- CPF de TODOS os passageiros viajantes na reserva;
- Compromisso dos dados bancários para depósito (cópia do cheque, print da home ou do aplicativo do banco) que envie Banco, Agência, C/C e nome dos beneficiários pelo recebimento;

- À critério da Costa, o reembolso poderá ser efetuado via depósito na mesma do cartão de crédito utilizado no pagamento da reserva;
- Quando serão efetuados o reembolso à passageiros de reserva indicada;

NOTA: dado o grande volume de e-mails e cartas processados, o reembolso necessário (depósito ou reversão no cartão) será processado no menor tempo possível, desde que TODOS os documentos mencionados acima estiverem corretamente identificados como demonstrado acima.

3 -> Um crédito no valor integral recebido pela Costa Cruzeiros para um futuro que esperamos lhe permitirá desfrutar de nossa famosa hospitalidade e serviços em uma data posterior.

Caso sua opção seja pelo crédito, pedimos a gentileza de seguir o procedimento abaixo:

Enviar um e-mail para conexiao@br.costa.it com o título Crédito Costa Férias Costa Cruzeiro Suspenso Reserva Nº 27700751 para que possamos geri-lo para você; ou falar com seu especialista em cruzeiros da Costa.



7/16/2020

Atualizações sobre a atividade da frota / Costa Cruzeiros



Atualizações sobre a atividade da frota

A situação sanitária mundial exige medidas sem precedentes para garantir a **proteção da saúde em todo o mundo**. Decidimos suspender as atividades dos nossos navios até 15 de agosto e temporada do Norte Europa. Queremos navegar com você novamente e faremos isso assim que a emergência terminar.

Cruzeiros em stand-by

A situação de cada navio - atualizado em 3 de julho

As datas indicadas serão confirmadas considerando a finalização ou prorrogação do estado de emergência sanitária.



NAVIO



CRUZEIROS CANCELADOS



CRUZEIROS CONFIRMADOS

COSTA DELIZIOSA

Até 14 de agosto

A partir de 15 de agosto

COSTA DIADEMA

Até 11 de agosto

A partir de 16 de agosto

<https://www.costacruzeiros.com/taconomecamos-juntos.html>

1/11





7/19/2020

Atualizações sobre a atividade da frota | Costa Cruzeiros

COSTA FASCINOSA	Até 8 de setembro	A partir de 20 de setembro
COSTA FAVOLOSA	Até 27 de setembro	A partir de 28 de setembro
COSTA FORTUNA	Até 10 de agosto	A partir de 16 de agosto
COSTA LUMINOSA	Até 19 de setembro	A partir de 1 de outubro
COSTA MAGICA	Até 3 de agosto	A partir de 14 de agosto
COSTA MEDITERRANEA	Até 13 de agosto	A partir de 14 de agosto
COSTA PACIFICA	Até 14 de agosto	A partir de 15 de agosto
COSTA SMERALDA		

HORA DE DIZER TCHAU - COSTA VICTORIA

<https://www.costacruzinhos.com/tecnicos/maquinas-unicas.html>

2/11



7/16/2020

Atualizações sobre a atividade da frota | Costa Cruzeiros



responsáveis.

Com a chegada do Costa Smeralda (alimentado por GNL), e o Costa Toscana (também alimentado por GNL) e Costa Firenze, reafirmamos o nosso compromisso com a sustentabilidade.

Como resultado desse processo de sustentabilidade, anunciamos recentemente a venda da Costa Victoria.

Lamentamos informar que todos os cruzeiros com o Costa Victoria foram cancelados e não estarão mais disponíveis. Tem uma reserva confirmada? Não se preocupe, oferecemos uma opção alternativa.

Você pode escolher uma saída em qualquer outro navio da nossa frota de duração igual ou menor, com partida até abril de 2022, aproveitando um desconto de 10% calculado sobre a taxa de cruzeiro da sua nova reserva.

Caso esta solução não satisfaça as suas necessidades, reembolsaremos o valor já pago sem qualquer penalidade.

Nossa central de reservas ou sua agência de viagens entrará em contato com todos os passageiros em breve para fornecer mais detalhes e ajudá-los a escolher a melhor opção.

Você tem uma reserva confirmada para um dos cruzeiros cancelados?

Devido à prolongada situação de emergência ligada à pandemia mundial de Covid-19 e às medidas de contenção ativadas, como o fechamento de portos e restrições ao movimento de pessoas que realmente não permitem operações, a Costa Cruzeiros decidiu estender a suspensão voluntária de seus cruzeiros até o 15 de agosto de 2020 (e temporada do Norte de Europa).

<https://www.costacruzinhos.com/irineucomos-juntos.html>

3/11



7/18/2020

Atualizações sobre a atividade da frota | Costa Cruzeiros



devido a pandemia, cujo pagamento foi integralmente efetuado e confirmado a Costa Cruzeiros, tem assegurado o direito de remarcar sua reserva sem penalidade ou cobrança de diferença tarifária, desde que na nova reserva sejam respeitadas as características originais do produto adquirido, tais como, itinerário, embarque em alta ou baixa temporada, feriados, categoria de cabine, classe tarifária, número de noites, número de consumidores por cabine, serviços a bordo pré-contratados.

Em virtude do fim do Plano de Serviços COMFORT CLASSIC, os hóspedes que contrataram o Plano Classic e tiveram suas reservas canceladas devido ao Covid-19 poderão optar pela acomodação no Plano Basic com a inclusão do pacote de bebidas Pranzo & Cena, desde que respeitadas as demais características da reserva original, ou pela utilização do valor pago à Costa Cruzeiros como crédito para uma nova reserva.

O cliente poderá utilizar o valor do voucher até o dia 31 de março de 2021 para assim agendar um novo cruzeiro com embarque até 30 de novembro de 2021.

Em caso de dúvida, leia atentamente ao FAQ ou contate nossos especialistas através de consultas@br.costa.it, ou pelos números 11 2123-3677 (São Paulo) / 0800 747 5505 (Fora de SP). Ou entre em contato com sua agência de viagens.

Saiba mais sobre cancelamentos de reservas

O governo brasileiro, atento aos reflexos sobre as operações das empresas do setor de turismo e cultura no país, publicou no dia 08 de abril, a Medida Provisória nº 948 que visa estabelecer obrigações gerais para empresas e consumidores nas relações impactadas por cancelamentos, interrupção ou problemas na prestação de serviços causados por conta da pandemia.

<https://www.costacruzeiros.com/br/como-comecamos-juntos.html>

4/11



7/19/2020

Atualizações sobre a atividade da frota | Costa Cruzeiros



consumo.

Neste sentido, relacionamos abaixo as práticas que adotaremos, em função de tal medida:

- A Costa aplicará esta norma para todos os cruzeiros, qualquer que seja seu itinerário no mundo, que tiveram seus roteiros cancelados ou afetados pelo fechamento de portos em função da pandemia;
- A Costa assegura a seus clientes as seguintes alternativas:
 - REMARCAÇÃO: possibilidade de remarcação do seu cruzeiro sem diferenças de tarifas, desde que respeitadas as características originais do cruzeiro cancelado (itinerário, embarque em alta ou baixa temporada, feriado, categoria de cabine, quantidade de hóspedes por cabine, plano de serviços, número de noites, serviços a bordo pré-contratados, etc...)
 - CRÉDITO: possibilidade de conversão do valor do pacote adquirido junto à Costa em crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços disponíveis na mesma empresa, qualquer que seja o itinerário;
- Na remarcação ou uso de crédito, os clientes Costa poderão confirmar suas novas viagens até 31/03/2021, sem a aplicação de qualquer multa ou penalidade, sendo novos embarques limitados a 30/11/2021;
- Para os casos de remarcação ou crédito relacionados aos eventos da Pandemia, a Costa oferece um prêmio por cabine em forma de CRÉDITO financeiro, que deverá ser utilizado exclusivamente para pagamento das despesas de bordo do novo cruzeiro reservado;
- Caso o cliente mantenha a decisão pelo reembolso do cruzeiro cancelado, informamos que o mesmo será processado no prazo definido pela Medida Provisória, ou seja, até 12 meses depois de terminado o período de calamidade pública estabelecido pelo Decreto Legislativo nº 06 de 2020;
- Eventuais cancelamentos de serviços não relacionados com os eventos da pandemia serão tratados nos termos do contrato de compra de cruzeiro marítimo;
- As regras em questão serão alteradas em caso de novas determinações legais;

Última atualização: 09/04/2020

<https://www.costacruzeiros.com/remarcamos-juntos.html>

5/11





Todas as informações sobre reembolsos e vouchers para cruzeiros cancelados pela Costa Cruzeiros nos meses de março, abril, maio e junho de 2020

Como faço para utilizar o voucher?

Para reservar seu próximo cruzeiro com o uso do voucher, entre em contato com sua agência de viagens ou ligue para nossos especialistas em cruzeiros pelo telefone **11 2123-3677 (São Paulo) / 0800 747 5505 (Fora de SP)**.

O valor do voucher é igual ao total pago?

O valor do voucher corresponde exatamente ao valor cobrado pela Costa.

O voucher será igual ao valor da penalidade no momento do cancelamento?

Não, as taxas de cancelamento serão reintegradas. O valor do voucher é igual ao valor cobrado pela Costa.

Em nome de quem o voucher será registrado?

O voucher estará no nome do primeiro passageiro de cada reserva.

O voucher será usado em mais de uma reserva?

Sim, o mesmo voucher pode ser usado para comprar vários novos cruzeiros até que o valor seja reduzido a zero e, em qualquer caso, até dia 31/03/2021.

É possível tornar o voucher transferível?

Não, o voucher não é transferível.

Qual é a validade do voucher e em quais saídas ele pode ser usado?

O voucher é resgatável até 31/03/2021 e válido para novas reservas de cruzeiros com embarque até de 30/11/2021.

O voucher cobre todas as despesas da reserva, incluindo seguro, vistos, etc.?





7/18/2020

Atualizações sobre a atividade da frota | Costa Cruzeiros



Se o valor do voucher for maior que o valor total da nova reserva, é possível que o valor excedente seja reembolsado? É possível usá-lo em outra reserva? É possível tê-lo como forma de crédito para gastar a bordo?

Não é possível obter um reembolso em dinheiro ou um crédito para gastar a bordo pelo valor excedente, se o valor total da nova reserva for menor que o valor do voucher. O voucher pode ser usado em outros novos cruzeiros até que o valor seja zero e, em qualquer caso, até 31/03/2021. Portanto, a nova reserva pode ter um valor menor, igual ou maior que o valor do voucher. Para não perder parte do voucher, além de poder reservar outros novos cruzeiros, também é possível adicionar serviços à nova reserva para zerar todo o valor do voucher.

O voucher pode ser usado em todas as tarifas?

Sim, o voucher pode ser usado em qualquer tarifa individual.

Posso solicitar um reembolso do valor já pago em vez do voucher?

Não, não é possível solicitar reembolso, sendo o voucher obrigatório, pois é uma medida prevista na legislação tomada como uma emergência em apoio ao setor de turismo.

Se eu não puder viajar durante o período de validade do voucher, é possível solicitar um reembolso do valor já pago?

Não, o voucher não pode ser trocado por dinheiro.

Posso usar o voucher em saídas já confirmadas dentro do período de validade?

Não, o voucher deve ser usado a partir do momento em que é emitido apenas em novas reservas.

Como obtenho o crédito a bordo de até R\$1.200?

Use seu voucher até 31/03/2021 para reservar um cruzeiro com embarque até 30/11/2021. O crédito será adicionado à sua reserva. O crédito é destinado por cabine e intransferível. Você receberá um crédito, a ser utilizado a bordo, de acordo com número de noites do cruzeiro originalmente reservado com a Costa:

<https://www.costacruzinhos.com/recomendacoes-juntas.html>

7/11





7/19/2020

Atualizações sobre a atividade da frota | Costa Cruzeiros



- Para cruzeiros acima de 10 noites: R\$ 1.200 por cabine

Existe um prazo para obter o crédito a bordo?

Sim, para obter o crédito a bordo, você deve reservar seu futuro cruzeiro até 31/03/2021.

Já reserve um cruzeiro com o voucher com embarque até 30/11/2021.

Também tenho direito ao crédito a bordo?

Sim, o crédito a bordo é retroativo. Entre em contato com sua agência de viagens ou ligue para nossos especialistas em cruzeiros pelo telefone 11-2123-3677 para adicioná-lo à sua reserva.

Se os clientes não puderem viajar juntos na próxima vez, o voucher pode ser dividido entre os membros da mesma reserva?

O voucher é emitido para o passageiro principal de cada reserva. Mesmo no caso de reservas com várias cabines, o voucher será emitido apenas para o passageiro principal. Somente o titular da reserva tem o direito de solicitar a divisão do valor entre várias cabines na mesma reserva ou entre os ocupantes da mesma cabine. Para fazer isso, o passageiro deve enviar uma solicitação de fracionamento:

- O formulário deve ser preenchido em todas as suas partes, assinado pelo proprietário da agência de viagens, o proprietário da reserva cancelada e todos os passageiros com mais de 18 anos de idade nas cabines para as quais o fracionamento é solicitado.
- O valor pago pelo passageiro principal ou ocupantes individuais das cabines deve ser informado.
- O formulário deve ser enviado para reservas@ar.costa.it. Ao receber o pedido, a Costa cancelará o voucher único emitido e criará novos vouchers registrados para os outros passageiros informados no formulário pelo valor declarado e recebido pela Costa.

Viajar ao redor do mundo em um navio Costa será novamente uma experiência emocionante, como aconteceu para milhões de pessoas em mais de 70 anos de história.

<https://www.costa.cruzeiros.com/reconhecamos-juntos.html>

8/11





7/16/2020

Musikzções sobre a atividade da flota | Costa Cruzeiros



Encontre seu próximo cruzeiro agora

PESQUISAR



A Companhia

Links Úteis

Nos Visite

Costa App

<https://www.costacruzinhos.com/microsites/cruzeiros-juntos.html>

9/11





7/16/2020

Avaliação sobre a aliyade da teta | Costa Cruzinos



<https://www.costacruzels.com/recomendamos-junior.html>

1937



Autenticado com senha por IRINEU MOURA NETO - Auxiliar Administrativo / DAOC - 04/08/2022 às 15:45:24

Matéria DOCREC 760/2022. Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em <https://sp.legiscol.suiza.org.br/Home/AbrirDocumento?ID=401083>.

4/20/2021

Atividades das nossas frotas - Costa Cruzeiros

16



Atualizações sobre a atividade da frota e o uso de vouchers de crédito

Devido à situação prolongada que vivemos, redesenhamos os nossos itinerários de outubro de 2020 a maio de 2021 com o retorno gradual de um número crescente de navios, os quais permanecem sujeitos a eventuais cancelamentos ou variações de itinerários. Seguindo o decreto do governo italiano, neste momento, os cruzeiros previstos neste período estão disponíveis apenas para cidadãos europeus residentes nos países incluídos no decreto.

Você tem uma reserva confirmada para um dos cruzeiros cancelados? Saiba mais sobre seus direitos.

Devido à prolongada situação de emergência ligada à pandemia mundial de Covid-19 e às medidas de contenção ativadas, como o fechamento de portos e restrições ao movimento de pessoas que realmente não permitem operações, a volta dos cruzeiros da Costa será progressiva e em nome da máxima segurança para hóspedes, tripulações e comunidades de destino. Pelos mesmos motivos e conforme já anunciado, a Costa decidiu pelo cancelamento da temporada de navios prevista para o Brasil 2020/2021, com os navios Costa Fascinosa, Costa Pacifica e Costa Luminosa.

<https://www.costacruzeiros.com/atividades-das-frotas.html>

18



4/30/2021

Atividades das nossas frotas - Costa Cruzeiros

O governo brasileiro, atento aos reflexos sobre as operações das empresas do setor de turismo e cultura no país publicou a Lei nº 14.046/2020 que visa estabelecer obrigações gerais para empresas e consumidores nas relações impactadas por cancelamentos, interrupção ou problemas na prestação de serviços causados por conta da pandemia.

A Costa Cruzeiros, como empresa de turismo brasileira, respeitará as determinações legais definidas por esta lei, que visa proteger as relações de consumo. Assim, a Costa oferece **CRÉDITO**, a todos os clientes que tiveram os seus cruzeiros cancelados pela Costa Crociere devido aos efeitos da pandemia, cujo pagamento tenha sido integralmente efetuado e confirmado junto à Costa Cruzeiros, para ser utilizado como pagamento (ou parte de pagamento) na reserva de um outro cruzeiro, como segue:

- Valor do crédito – Valor recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado, sem deduzir a comissão paga aos agentes de viagens escolhidos pelos hóspedes para intermediar a realização da reserva do cruzeiro cancelado;
- Penalidade – Não será aplicada qualquer cobrança de multa ou penalidade por parte da Costa Cruzeiros.
- Utilização do Crédito:
- O crédito pode ser utilizado até 31 de dezembro de 2022, data limite para realização da nova reserva.
- A nova reserva pode ser feita em qualquer cruzeiro com embarque até 30 de junho de 2023.
- O crédito é válido para todos os destinos oferecidos pela Costa Crociere.
- Não será garantida remarcação sem diferença tarifária.
- Fazendo a reserva do novo cruzeiro até 28 de maio de 2021, os hóspedes receberão ainda um Bônus da Costa em forma de crédito, para utilizá-lo em sua próxima viagem exclusivamente no pagamento das suas despesas a bordo. O valor do crédito a bordo será de R\$ 400,00 por cabine para cruzeiros cancelados de 1 a 5 noites, ou de R\$ 800,00 por cabine para cruzeiros cancelados de 6 a 9 noites, ou de R\$ 1.200,00 por cabine para cruzeiros cancelados acima de 10 noites. Este crédito adicional não será cumulado com outro bônus semelhante que já tenha sido concedido devido a eventual cancelamento anterior.

A Costa respeitará a decisão dos seus hóspedes. Assim, eventuais pedidos de **REEMBOLSO** serão processados no prazo definido pela Lei 14.046 de 2020, suas alterações e prorrogações. O valor a ser reembolsado corresponderá ao

<https://www.costacruzuiros.com/atividades-das-frota.html>

2/9



4/09/2021

Atividades das nossas Rotas - Costa Cruzeiros

montante recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado, deduzida apenas da comissão paga aos agentes de viagens, nos termos da mesma lei.

Em caso de dúvida, leia atentamente ao FAQ ou contate nossos especialistas através de consultas@br.costa.it ou pelos números 11 2123-3655 (São Paulo) / 0800 747 5505 (Fora de SP). Ou entre em contato com sua agência de viagens.

FAQ - Reembolsos e vouchers

Todas as informações sobre reembolsos e vouchers para cruzeiros cancelados pela Costa Cruzeiros

Como faço para utilizar o voucher?

Para reservar seu próximo cruzeiro com o uso do voucher, entre em contato com sua agência de viagens ou ligue para nossos especialistas em cruzeiros pelo telefone 11 2123-3655 (São Paulo) / 0800 747 5505 (Fora de SP).

O valor do voucher é igual ao total pago?

Para os cruzeiros cancelados pela Costa, o valor do voucher corresponde exatamente ao valor cobrado pela Costa.

O voucher será igual ao valor da penalidade no momento do cancelamento?

Não, as taxas de cancelamento serão reintegradas.

Para os cruzeiros cancelados pela Costa, o valor do voucher corresponde exatamente ao valor cobrado pela Costa.

<https://www.costacruz.com/atividades-cas-fotos.html>

38



4/30/2021

Atividades das nossas Rotas - Costa Cruzeiros

Em nome de quem o voucher será registrado?

O voucher estará no nome do primeiro passageiro de cada reserva.

O voucher será usado em mais de uma reserva?

Sim, o mesmo voucher pode ser usado para comprar vários novos cruzeiros até que o valor seja reduzido a zero e, em qualquer caso, até dia 31/12/2022.

É possível tornar o voucher transferível?

Não, o voucher não é transferível.

Qual é a validade do voucher e em quais saídas ele pode ser usado?

O voucher é resgatável até 31/12/2022 e válido para novas reservas de cruzeiros com embarque até de 30/06/2023.

O voucher cobre todas as despesas da reserva, incluindo seguro, vistos, etc.?

O voucher é um valor único, independentemente dos serviços incluídos na reserva.

Para os cruzeiros cancelados pela Costa, o valor do voucher corresponde exatamente ao valor cobrado pela Costa.

Se o valor do voucher for maior que o valor total da nova reserva, é possível que o valor excedente seja reembolsado? É possível usá-lo em outra reserva? É possível tê-lo como forma de crédito para gastar a bordo?

Não é possível obter um reembolso em dinheiro ou um crédito para gastar a bordo pelo valor excedente, se o valor total da nova reserva for menor que o valor do voucher. O voucher pode ser usado em outros novos cruzeiros até que o valor seja zero e, em qualquer caso, até 31/12/2022. Portanto, a nova reserva pode ter um valor menor, igual ou maior que o valor do voucher. Para não perder parte do voucher, além de poder reservar outros novos cruzeiros, também é possível adicionar serviços à nova reserva para zerar todo o valor do voucher.

<https://www.costa-cruzeiros.com/atividades-das-rotas.html>

4/8



4/30/2021

Atividades das nossas frotas - Costa Cruzeiros

O voucher pode ser usado em todas as tarifas?

Sim, o voucher pode ser usado em qualquer tarifa Individual.

Posso solicitar um reembolso do valor já pago em vez do voucher?

Sim, é possível solicitar reembolso. No entanto, o mesmo será processado no prazo definido pela Lei 14.046 de 2020, suas alterações e prorrogações. O valor a ser reembolsado corresponderá ao montante recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado, deduzido apenas da comissão paga aos agentes de viagens, nos termos da mesma lei.

Se eu não puder viajar durante o período de validade do voucher, é possível solicitar um reembolso do valor já pago?

Sim, é possível solicitar reembolso. No entanto, o mesmo será processado no prazo definido pela Lei 14.046 de 2020, suas alterações e prorrogações. O valor a ser reembolsado corresponderá ao montante recebido pela Costa Cruzeiros pelo cruzeiro cancelado, deduzido apenas da comissão paga aos agentes de viagens, nos termos da lei.

Posso usar o voucher em saídas já confirmadas dentro do período de validade?

Não, o voucher deve ser usado a partir do momento em que é emitido apenas em novas reservas.

Como obtenho o crédito a bordo de até R\$1.200?

Fazendo a reserva do novo cruzeiro até 28 de maio de 2021, os hóspedes receberão ainda um Bônus da Costa em forma de crédito, para utilizá-lo em sua próxima viagem exclusivamente no pagamento das suas despesas a bordo. O valor do crédito a bordo será de acordo com número de noites do cruzeiro originalmente reservado com a Costa:

- Para cruzeiros cancelados de 1 a 5 noites: R\$ 400 por cabine
- Para cruzeiros cancelados de 6 a 9 noites: R\$ 800 por cabine

<https://www.costacruz.com/atividades-das-frotas.html>

5/9



4/30/2021

Atividades das nossas frotas - Costa Cruzeiros

- Para cruzeiros cancelados acima de 10 noites: R\$ 1.200 por cabine

Existe um prazo para obter o crédito a bordo?

Sim, para obter o crédito a bordo, você deve reservar seu futuro cruzeiro até 28/05/2021.

Já reservei um cruzeiro com o voucher com embarque até 30/11/2021. Também tenho direito ao crédito a bordo?

Sim, o crédito a bordo é retroativo. Entre em contato com sua agência de viagens ou ligue para nossos especialistas em cruzeiros pelo telefone 11-2123-3677 para adicioná-lo à sua reserva.

Se os clientes não puderem viajar juntos na próxima vez, o voucher pode ser dividido entre os membros da mesma reserva?

O voucher é emitido para o passageiro principal de cada reserva. Mesmo no caso de reservas com várias cabines, o voucher será emitido apenas para o passageiro principal. Somente o titular da reserva tem o direito de solicitar a divisão do valor entre várias cabines na mesma reserva ou entre os ocupantes da mesma cabine. Para fazer isso, o passageiro deve enviar uma solicitação de fracionamento:

- O formulário deve ser preenchido em todas as suas partes, assinado pelo proprietário da agência de viagens, o proprietário da reserva cancelada e todos os passageiros com mais de 18 anos de idade nas cabines para as quais o fracionamento é solicitado.
- O valor pago pelo passageiro principal ou ocupantes individuais das cabines deve ser informado.
- O formulário deve ser enviado para reservas@br.costa.it. Ao receber o pedido, a Costa cancelará o voucher único emitido e criará novos vouchers registrados para os outros passageiros informados no formulário pelo valor declarado e recebido pela Costa.

<https://www.costa-cruzeiros.com/atividades-das-frotas.html>

6/6







São Paulo, 07 de janeiro de 2022.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Costa <<Ship>> – Cruzeiro partindo de <<Embarking Port>> em <<Departure Date>>.
Referente reserva nº <<Booking>>

Prezada sr/sra: <<Name>> <<Surname>>

Gostaríamos de lhe agradecer mais uma vez a preferência que nos deu ao escolher um de nossos navios como seu próximo cruzeiro de férias. Aproveitamos este momento para uma comunicação importante relacionada ao seu cruzeiro conosco.

Como você já deve saber, a ascensão da variante Omicron do COVID-19 está se espalhando por todo o mundo, tornando-se um fator crucial na tomada de decisões em todos os níveis.

Esse cenário é particularmente verdadeiro no Brasil, onde nos últimos dias conforme acordado com a Associação Brasileira de Cruzeiros Marítimos (CLIA Brasil), a Costa Crociere confirma que suspendeu voluntariamente os embarques em seus cruzeiros nos portos brasileiros até 21 de janeiro de 2022.

A decisão visa permitir que a CLIA trabalhe para encontrar um alinhamento com o governo federal e autoridades locais no Brasil na interpretação e aplicação de protocolos operacionais de saúde e segurança aprovados no início da temporada de cruzeiros em novembro de 2021, que se mostraram eficazes na mitigação da ocorrência de COVID-19 a bordo de navios de cruzeiro.

Informamos que, os programas de cruzeiros na América do Sul estão suspensos até Janeiro 2022 e o seu próximo cruzeiro será cancelado.

A nossa prioridade é garantir aos nossos hóspedes uma experiência de férias segura, serena e memorável, com a decisão de cancelar seu próximo cruzeiro, ofereceremos aos hóspedes as seguintes opções:

1 → Remarcação sem custo adicional para algum cruzeiro da temporada América do Sul 2021/2022 (exceto Carnaval e Dançando a Bordo) mantendo a mesma quantidade de noites, pacote de serviços e categoria de cabine.

Caso esta seja sua opção, pedimos a gentileza de enviar um e-mail para consultas@br.costa.it mencionando o seguinte assunto: **Remarcação Costa <<Ship>> Janeiro BKG Nº <<Booking>>**





2 → Reembolso do valor integral recebido pela Costa Cruzeiros sem penalidade. Para isso pedimos a gentileza de seguir as orientações abaixo:

- O cliente deve enviar e-mail para consultas@br.costa.it mencionando o seguinte assunto:

Reembolso Costa <<Ship>> Janeiro BKG Nº <<Booking>>.

Anexar ao e-mail cópia de todos os seguintes documentos:

- CPF de TODOS os passageiros viajantes
- RG de TODOS os passageiros viajantes
- Comprovante dos dados bancários do reembolso (cópia de cheque, print do banco, aplicativo) que mostre Banca, Agência, C/C e nome dos favorecidos;

À critério da Costa, o reembolso poderá ser feito via depósito ou estorno do cartão de crédito utilizada no pagamento desta reserva;

Os reembolsos serão feitos no prazo estabelecido na lei 14.046 de 2020 (suas alterações e prorrogações).

3 → Um crédito no valor integral recebido pela Costa Cruzeiros para uso futuro que esperamos lhe permitirá desfrutar de nossa famosa hospitalidade e serviços em uma data posterior.

Caso sua opção seja pelo crédito, envie um e-mail para consultas@br.costa.it com o título **Crédito Costa <<Ship>> Janeiro BKG Nº <<Booking>>** para que possamos gerá-lo para você.

Este crédito poderá ser utilizado até 31 de dezembro de 2022 para reserva em cruzeiros com embarque até 30 de junho de 2023.

Esperamos que você entenda que tomar essa decisão não foi fácil para nós e foi uma consequência direta de uma situação delicada criada pelo cenário atual da pandemia da Covid-19.

Agradecemos sua atenção e esperamos recebê-lo a bordo em breve.

Costa Cruzeiros





São Paulo, 14 de fevereiro de 2022.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Costa Diadema - Cruzeiro partindo de Santos em 24 de janeiro de 2022.
Referente reserva nº 27651369

Prezado sr/sra.: Mota Marcelo

Gostaríamos de lhe agradecer mais uma vez a preferência que nos deu ao escolher um de nossos navios como seu próximo cruzeiro de férias. Aproveitamos este momento para uma comunicação importante relacionada ao seu cruzeiro conosco.

Como você já deve saber, a ascensão da variante Omicron do COVID-19 está se espalhando por todo o mundo, tornando-se um fator crucial na tomada de decisões em todos os níveis.

Esse cenário é particularmente verdadeiro no Brasil, onde nos últimos dias conforme acordado com a Associação Brasileira de Cruzeiros Marítimos (CLIA Brasil), a Costa Crociere confirma que suspendeu os embarques em seus cruzeiros nos portos brasileiros até 04 de fevereiro de 2022.

A decisão visa permitir que a CLIA trabalhe para encontrar um alinhamento com o governo federal e autoridades locais no Brasil na interpretação e aplicação de protocolos operacionais de saúde e segurança aprovados no início da temporada de cruzeiros em novembro de 2021, que se mostraram eficazes na mitigação da ocorrência de COVID-19 a bordo de navios de cruzeiro.

Informamos que, os programas de cruzeiros na América do Sul estão suspensos até 17 de fevereiro de 2022 e o seu cruzeiro foi cancelado.

A nossa prioridade é garantir aos nossos hóspedes uma experiência de férias segura, serena e memorável, com a decisão de cancelar seu próximo cruzeiro, oferecemos aos hóspedes as seguintes opções:

1 → Remarcação sem custo adicional para algum cruzeiro da temporada América do Sul 2021/2022 (exceto cruzeiro Dançando a Bordo) mantendo a mesma quantidade de noites, pacote de serviços e categoria de cabine.

Caso esta seja sua opção, pedimos a gentileza de entrar em contato com sua agência.

A agência deve enviar um e-mail para reservas@br.costa.it mencionando o seguinte assunto: **Reservação Costa Diadema Cruzeiro Suspensa BKG Nº 27651369.**



2 → Reembolso do valor pago pelo cruzeiro à Costa Cruzeiros, sem penalidade. Para isso pedimos a gentileza de solicitar à sua agência de viagens que efetue o procedimento abaixo em seu nome;

Abrir a solicitação de reembolso no Paymod: **Costa Extra / Paymod / Reembolsos / Nova solicitação.**

Enviar e-mail para reembolsos@br.costa.it mencionando no campo "Assunto" o que segue: **Reembolso Navio Costa Diadema Cruzeiro Suspenso – Reserva 27651369.**

- Informar no corpo do e-mail que o cliente deseja reembolso do valor pago pelo cruzeiro à Costa Cruzeiros.
- Anexar ao e-mail cópia de todos os seguintes documentos:
 - CPF de TODOS os passageiros viajantes na reserva;
 - Comprovante dos dados bancários para depósito (cópia de cheque, print do banco ou do aplicativo do banco) que mostre Banco, Agência, C/C e nome dos favorecidos pelo reembolso;
- À critério da Costa, o reembolso poderá ser efetuado via depósito ou estorno do cartão de crédito utilizado no pagamento da reserva;
- Somente serão efetuados reembolsos à passageiros da reserva indicada;
- Nenhuma penalidade será retida do valor de reembolso, sendo apenas deduzida a comissão paga a seu agente de viagens.

NOTA: dado o grande volume de casos a serem processados, o referido reembolso (depósito ou reversão no cartão) **será processado no menor tempo possível**, desde que TODOS os documentos mencionados acima estiverem corretos e se o ASSUNTO do e-mail estiver corretamente identificado como demonstrado acima.

3 → Um crédito no valor integral recebido pela Costa Cruzeiros para uso futuro que esperamos que permitirá aos hóspedes desfrutar de nossa famosa hospitalidade e serviços em uma data posterior.

Caso a opção seja pelo crédito, pedimos a gentileza de entrar em contato com sua agência.

A agência deve enviar um e-mail para reservas@br.costa.it com o título **Crédito Costa Diadema Cruzeiro Suspenso BKG N° 27651369** para que possamos gerá-lo.

Este crédito poderá ser utilizado até 31 de dezembro de 2022 para reserva em cruzeiros com embarque até 30 de junho de 2023, sendo o passageiro responsável pelo pagamento de diferença de valor quando houver.

Esperamos que você entenda que tomar essa decisão não foi fácil para nós e foi uma consequência direta de uma situação delicada criada pelo cenário atual da pandemia da Covid-19.

Agradecemos sua atenção e esperamos recebê-lo a bordo em breve.

Costa Cruzeiros







8/2/22, 11:10 AM

Entre em contato - Informações - Costa Cruzeiros



Fale conosco

Colocamos paixão em tudo o que fazemos para garantir a você a melhor experiência de cruzeiro, com a autêntica hospitalidade italiana. Este é o nosso estilo, este é "O Melhor da Itália."

A Costa Cruzeiros está a sua disposição para te ajudar na reserva das melhores férias da sua vida e dar total suporte a suas dúvidas e pedidos antes, durante e após o seu cruzeiro. Abaixo, uma lista de alguns links, e-mails e telefones onde você encontrará mais informações para sua comodidade e contatos de e-mails e telefones para qualquer eventualidade.

Por favor, note que tais contatos são referentes aos residentes no Brasil.

[Clique aqui](#) para acessar o site de seu país de residência.

Vendas e Reservas	consultas@br.costa.it 11 2123 3677 (São Paulo) 0800 747 5505 (demais regiões)
Grupos	grpnaional@br.costa.it 11 2123-3655
Fretamentos e Eventos	eventos@br.costa.it 11 2123-3655
Informações Comerciais	comercial@br.costa.it 11 2123-3655
Assessoria de Imprensa	www.costapresscenter.com

<https://www.costacruzeiros.com/informacao/contact-us.html>

1/3





8/2/22, 11:10 AM

Entre em contato - Informações - Costa Cruzeiros

Programa de comunicação

Reserve

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)
sac@br.costa.it

A COMPANHIA

LINKS ÚTEIS

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

A NOSSA FUNDAÇÃO

COSTA APP, O SEU COMPANHEIRO DE VIAGEM

FORMAS DE PAGAMENTO

Certificado de Segurança

Brasil - Alterar País/Idioma

<https://www.costacruzueiros.com/informacao/contact-us.html>

2/3





8/2/22, 11:10 AM

Entre em contato - Informações - Costa Cruzeiros

 **Programa de divulgação**

Reserve



<https://www.costacruzeiros.com/informacao/contact-us.html>

3/3



Autenticado com senha por IRINEU MOURA NETO - Auxiliar Administrativo / DAOC - 04/08/2022 às 15:46:32.

Matéria D-00340760-2022 Documento digitalizado e autenticado por DIEGO MARINETTO, juntado ao RDS 24/2022 por Diego Marinetto. Sua validade pode ser conferida em https://sigetecsp.sp.gov.br/sigetecsp/verificar_documento.asp?ID=401083.

PROCONSPCAP202211486A

