

CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

Na qualidade de intermediadora da aquisição de serviços de turismo, **R11 TRAVEL VIAGENS E TURISMO LTDA.**, com sede no Município de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, na Rua Espírito Santo, nº 315 – 10º andar, CEP 09530-700, inscrita no CNPJ/MF sob nº 024.763.731/0001-57, CADASTUR no. 024.763.731/0001-57, doravante denominada **AGÊNCIA**, estabelece as seguintes condições gerais para a aquisição de Pacote de Turismo, oferecido em seus canais de venda para os viajantes, doravante denominados **CONTRATANTE**.

Ao solicitar a aquisição, e como condição para sua finalização, o **CONTRATANTE** declara ter lido e aceito as condições abaixo descritas, podendo, em caso de dúvidas, consultar a **AGÊNCIA** por meio de qualquer um de seus canais de comunicação informados nas suas páginas na internet.

O **CONTRATANTE** reconhece que a **AGÊNCIA** atua como intermediária dos prestadores de serviços de transporte aéreo, hospedagem, traslado, cruzeiro, dentre outros, e que a estas condições gerais poderão haver condições complementares, informadas pelos respectivos prestadores de serviços.

Recomenda-se que o **CONTRATANTE** consulte tais condições juntamente aos respectivos prestadores de serviços antes de contratar o Pacote de Turismo.

I – DA AQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS.

1. O **CONTRATANTE** é responsável por prestar todas as informações solicitadas de si e das outras pessoas para as quais serão feitas as reservas ou compras, de quem declara ter as necessárias autorizações para tanto.

2. O processo de aquisição do Pacote de Turismo obedecerá aos seguintes passos:

(i) cotação: o **CONTRATANTE** receberá os valores e condições de pagamento, de acordo com as informações de datas, itinerários, itens e serviços opcionais, dentre outras, fornecidas à **AGÊNCIA**,

(ii) solicitação de reserva: o **CONTRATANTE** fará suas escolhas e informará à **AGÊNCIA**, para que a reserva seja realizada.

(iii) reserva: a **AGÊNCIA** realizará a reserva e enviará a mesma ao **CONTRATANTE** com prazo, valores e condições de pagamento. A reserva não significa a contratação do Pacote de Turismo, que só ocorrerá com a confirmação após o pagamento.

(iv) pagamento: o **CONTRATANTE** deverá efetivar o pagamento, respeitando as informações previamente informadas.

(v) confirmação: após o pagamento da reserva solicitada, dentro do prazo estipulado, a **AGÊNCIA** encaminhará ao **CONTRATANTE** os documentos de confirmação do(s) serviço(s) (*vouchers*, bilhetes aéreos, etc.), somente então contratado(s).

3. Em caso de alteração em qualquer item ou serviço adquirido por parte dos fornecedores ou prestadores de serviços, a **AGÊNCIA** ou o fornecedor/prestador entrarão em contato com o **CONTRATANTE**.

II – INFORMAÇÕES GERAIS.

O **CONTRATANTE** se obriga, sob sua exclusiva responsabilidade, a repassar aos demais viajantes participantes do Pacote de Turismo, todas as informações e condições contidas neste Contrato e nos demais documentos correlatos, respondendo perante os prestadores dos serviços, fornecedores de produtos e/ou a **AGÊNCIA** por todas as ações e omissões suas e dos demais viajantes durante a realização do pacote.

(i) **da documentação** - para realizar a viagem, é necessário que os passageiros apresentem os seguintes documentos:

1. Viagens Nacionais (incluindo os trechos domésticos do Pacote de Turismo): RG original (ou cópia autenticada), em bom estado, que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.

2. Viagens Internacionais:

a) para Argentina, Uruguai, Paraguai, Chile, Bolívia, Peru, Colômbia e Equador, passaporte válido (com o mínimo de seis meses de validade na data de embarque) ou RG original em bom estado, que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos. **NÃO SÃO ACEITOS OUTROS DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO, COMO CNH, CARTEIRAS DE ORDEM PROFISSIONAL, ETC.**

b) para qualquer outro destino que não os acima informados, passaporte válido (com o mínimo de seis meses de validade na data de embarque), vistos consulares e exigências adicionais de acordo com o país visitado, inclusive para conexões e escalas. É responsabilidade exclusiva do viajante, incluindo os custos, a obtenção de vistos, bem como a consulta ao consulado do país de destino e demais onde possa haver conexão ou escalas.

c) em viagens para países da Europa, é obrigatório que o visitante tenha um seguro de viagem contratado, nos termos do Tratado de Schengen, sob pena de poder ser deportado. Caso o viajante opte por não adquirir um seguro de viagem, a **AGÊNCIA** e os prestadores dos serviços de transporte aéreo não se responsabilizam por qualquer fato ocorrido na viagem ou pela proibição de ingresso ou deportação do viajante.

A **AGÊNCIA** recomenda que o viajante adquira seguro viagem, independentemente do lugar a que se destina, pois em caso de necessidade médica, a **AGÊNCIA** não se responsabiliza pela prestação destes ou de serviços correlatos.

d) alguns países exigem certificado de vacinação contra algumas doenças. O viajante deverá verificar com a máxima antecedência à data do embarque quais são as exigências feitas pelo local a que se destina, inclusive conexões e escalas. Febre Amarela: alguns países exigem certificado de vacinação contra febre amarela, que deve ser tomada em até 10 (dez) dias antes do embarque e somente serão aceitos os certificados internacionais de vacinação, devendo o viajante consultar o consulado do país a ser visitado para esta e outras exigências.

Tríplice Viral: o Ministério da Saúde, seguindo orientação da Organização Pan-Americana de Saúde, recomenda que viajantes para o exterior estejam vacinados contra sarampo, caxumba e rubéola. Viajantes não vacinados devem receber a vacina pelo menos 15 (quinze) dias antes da partida.

3. Toda e qualquer situação decorrente de documentação rejeitada, impedimentos de fronteiras e ações dos órgãos de imigração nos aeroportos, portos e postos de fronteira, para viagens nacionais, internacionais ou marítimas, são de total responsabilidade do viajante. A deportação é um ato de soberania nacional, não havendo qualquer ingerência ou possibilidade de interferência da **AGÊNCIA**, não havendo reembolso ou restituição de quaisquer valores.

(ii) do embarque e hospedagem de menor

1. Viagens Nacionais:

a) embarque de menores de doze anos viajando desacompanhado de pessoa sem vínculo de parentesco: necessária apresentação de autorização escrita, assinada pelo pai e pela mãe, pelo guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança, bem como de RG original ou, na falta deste, certidão de nascimento original.

b) embarque de menor de doze anos viajando desacompanhado: necessária autorização judicial para viagens fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais, guardião ou do tutor, de parente ou de pessoa autorizada por estes.

c) para embarque de menor é necessário que ele esteja acompanhado de seus pais ou responsável legal. Caso o menor viaje somente com um dos pais ou sozinho, é necessária autorização por escrito do cônjuge ausente ou dos dois, se o menor viajar desacompanhado, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança.

d) para hospedagem do menor de doze a dezoito anos nos estabelecimentos brasileiros, é necessária a autorização dos pais, tutor ou guardião, por escrito, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança. Para os menores de doze anos, vale a mesma regra prevista nos itens a) e b) acima.

São considerados parentes a mãe, o pai, a irmã, o irmão, os avós, os bisavós, os tios, desde que sejam maiores de idade e que comprovem, por meio de certidões de nascimento, o parentesco.

Os trechos domésticos de viagens cujo destino final seja no exterior estão sujeitos às mesmas regras de embarque de menores das viagens internacionais.

2. Viagens Internacionais:

a) para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados por seus pais ou responsável legal. Caso o menor viaje somente com um dos pais ou sozinho, necessária autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança. Certidão de nascimento não é documento válido para viagem. A autorização é suficiente apenas para a saída do País, e não para a hospedagem.

b) caso um dos pais seja falecido, deverá ser apresentada a certidão de óbito no momento do embarque. São considerados parentes a mãe, o pai, a irmã, o irmão, os avós, os bisavós, os tios, desde que sejam maiores de idade e que comprovem, por meio de certidões de nascimento, o parentesco. O novo passaporte brasileiro (de cor azul) não registra a filiação do passageiro, dessa maneira, deve-se apresentar o RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador junto com o passaporte. As autorizações aqui mencionadas devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou. Sempre que houver necessidade de obter autorização de viagem, recomenda-se que o interessado procure com antecedência o Juízo da Infância e da Juventude local, a

fim de confirmar se a documentação necessária está adequada, evitando-se contratempos de última hora.

c) hospedagem em estabelecimento no exterior: as regras de hospedagem variam de país para país, podendo ser recusada a hospedagem de menores de vinte e um anos desacompanhados em alguns países, como nos Estados Unidos, por exemplo.

O viajante deverá entrar em contato diretamente com o hotel para verificar restrições.

d) ainda que cumpridas as exigências acima, poderá haver sobretaxa para embarque de menor e/ou outras restrições, inclusive proibição de embarque, de acordo com a companhia aérea ou país de destino, devendo o **CONTRATANTE** consultar com a máxima antecedência a companhia aérea ou o consulado do país de destino.

(iii) bagagem

1. Documentos com ou sem valor, joias, pedras preciosas, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem ser transportados em bagagem de mão, sob vigilância e responsabilidade direta do viajante. Na hipótese de eventuais danos ou extravios de bagagem, o viajante deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação à companhia de transporte responsável.

2. O viajante deverá consultar previamente a empresa prestadora dos serviços de transporte aéreo sobre a quantidade, dimensões e volumes de peso permitidos para a bagagem, podendo ser cobradas sobretaxas, seja a primeira bagagem ou por bagagem adicional.

(iv) **taxas locais ou governamentais:** alguns países cobram taxas governamentais de regresso que são recolhidas quando o viajante deixa aquele país. O viajante deve verificar se o país de destino cobra este tipo de taxa. Há hotéis que cobram diretamente do hóspede outras taxas locais, como, por exemplo, taxas de turismo e taxas de resort. Tais taxas, governamentais e locais, quando exigidas, correrão por conta do viajante, não sendo uma despesa reembolsável.

(v) **não comparecimento (no show):** o não comparecimento acarretará no cancelamento integral do Pacote de Turismo com a cobrança do valor total pago, ou, caso iniciada a viagem, com a cobrança das respectivas multas e penalidades por cada prestador dos serviços que compõem o pacote, não sendo cabível qualquer reembolso dos valores pagos.

(vi) cancelamento pelo prestador do serviço:

1. A **AGÊNCIA**, como intermediadora de serviços prestados por terceiros, não tem ingerência sobre eventuais cancelamentos feitos pelos prestadores de serviços, sendo estes os responsáveis por eventuais reembolsos ou remarcações.

2. Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais, com possíveis riscos aos viajantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greve que prejudiquem a prestação dos serviços, a viagem ou parte dela, pode ser cancelada pelo respectivo prestador de serviço, antes do início ou durante ela, podendo haver retenção das taxas de serviço e comissões. A **AGÊNCIA** não se responsabiliza por danos morais ou materiais causados por ou em decorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, furacões, etc) ou levantes sociais (protestos, levantes, atos terroristas, etc).

(vii) do cancelamento pelo CONTRATANTE.

1. O **CONTRATANTE** deve atentar para esta cláusula, uma vez que há uma política especial de aplicação de multa de cancelamento, tendo em vista que o Pacote de Turismo requer um planejamento prévio antecipado e é composto por itens com tarifas especiais para esta modalidade de produto.

2. O **CONTRATANTE** poderá cancelar seu Pacote de Turismo e/ou dos demais viajantes através de formulário específico ("Termo de Cancelamento de Pacote de Turismo") fornecido pela **AGÊNCIA**, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo **CONTRATANTE** e enviado à **AGÊNCIA**.

3. Ao solicitar o cancelamento do Pacote de Turismo, o **CONTRATANTE** declara ter as necessárias autorizações dos demais viajantes para tanto, e se responsabiliza expressamente por todo e qualquer dano ou prejuízo que a **AGÊNCIA** ou os prestadores de serviços possa vir a ter decorrentes de informações incorretas ou da falta de autorização para cancelamento do Pacote de Turismo de qualquer viajante.

4. Uma vez solicitado o cancelamento pelo **CONTRATANTE** nos termos acima, a **AGÊNCIA** lhe restituirá o valor efetivamente pago pelo Pacote de Turismo, observadas as retenções de remuneração pelos serviços prestados pela **AGÊNCIA**, sendo retido, ainda, parte do valor a título de multa aplicada pelos prestadores de serviços, cujo percentual irá variar de acordo com o prazo de antecedência em que for solicitado o cancelamento.

TABELA DE CANCELAMENTO - Royal Caribbean e Celebrity Cruises		
CRUZEIRO	ANTECEDÊNCIA DO EMBARQUE EM RELAÇÃO À SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO	RETENÇÃO DA TARIFA
Todos os cruzeiros	Até 31 dias do embarque	10%
	Entre 30 e 21 dias do embarque	20%
	Menos de 21 dias do embarque	20% todas as outras despesas incorridas pela Companhia de Cruzeiros como resultado do cancelamento
Em todos os casos acima será cobrada uma retenção de 5% do valor total do cruzeiro , a título de despesas administrativas. Se aplicável , ocorrerá uma retenção de até 7,3% do valor total do cruzeiro , a título de despesas financeiras.		
Observações	Despesas administrativas são para a emissão de reserva e/ou confirmação de embarque de 5% (cinco por cento) do valor total do pagamento. Despesas financeiras são despesas com cartão de crédito de 3,5% (três e meio por cento) do valor total do pagamento efetuado com o cartão de crédito + 3,8% IOF.	

5. As condições de cancelamento de cada Pacote de Turismo podem variar de acordo com os prestadores de serviços e serão informadas em documento específico, que será parte integrante deste contrato.

6. A Taxa de Administração da **AGÊNCIA**, de 5% do valor total do Pacote de Turismo, não será reembolsada em nenhum caso.

6. A restituição do valor pago em caso de cancelamento observará a mesma forma pela qual foi realizado o pagamento do Pacote de Turismo.

III – DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA O TRANSPORTE AÉREO

1. As passagens aéreas possuem caráter pessoal, não sendo, portanto, endossáveis ou transferíveis, em nenhuma hipótese, a terceiros.

2. Remarcações (alterações de datas ou de itinerário) podem não ser permitidas pelas companhias aéreas, e, quando permitidas, podem incidir de multas e diferenças de tarifas. O **CONTRATANTE** deverá consultar diretamente a companhia aérea ou a **AGÊNCIA** a respeito destas regras.

3. Na hipótese do **CONTRATANTE** alterar qualquer trecho aéreo que compõe o Pacote de Turismo, ficará ele integralmente responsável pelo eventual não comparecimento (“no show”) no cruzeiro, hotel e/ou outro item ou serviço integrante do pacote, em caso de atrasos ou cancelamentos dos voos.

4. Caso o(s) viajante(s) utilizem um voo doméstico para chegar ao aeroporto de embarque do voo incluso no Pacote de Turismo, é aconselhável um intervalo suficiente entre os voos para prevenir eventuais atrasos ou cancelamentos do voo doméstico, não se responsabilizando a **AGÊNCIA** pelo não comparecimento do(s) viajante(s).

5. Nos valores das passagens aéreas adquiridas pelo **CONTRATANTE** estão, em regra, incluídas todas as taxas de embarque, de serviços e de segurança cobrados pela companhia aérea, além dos tributos. Alguns aeroportos, contudo, cobram taxa de embarque no ato deste, correndo esta por conta do **CONTRATANTE**.

6. Na hipótese de cancelamento apenas da passagem aérea pelo **CONTRATANTE**, por qualquer motivo, serão cobradas as multas e penalidades previstas pela companhia aérea e pela **AGÊNCIA** em suas políticas e regras tarifárias.

7. Eventuais valores a serem reembolsados ao **CONTRATANTE** pelas companhias aéreas serão creditados no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias na conta corrente do **CONTRATANTE** ou no cartão de crédito utilizado para a aquisição da passagem aérea, seguindo a mesma forma de pagamento utilizada na emissão.

8. A pré-reserva de assento e/ou assento conforto se sujeitará às políticas tarifárias e disponibilizações operacionais das companhias aéreas, podendo ser alterada a qualquer momento. O assento conforto ou qualquer assento taxado pela companhia aérea não será reembolsável na hipótese de desistência pelo viajante.

9. Em viagens internacionais é proibido o carregamento de líquidos na bagagem de mão, e o volume total máximo de líquidos, a ser carregado na bagagem, será de 100 mililitros (100 ml), bem como objetos que possam oferecer risco à segurança do voo, assim definido pelas autoridades e/ou companhias aéreas.

10. O comparecimento ao *check in* deve ser feito com, no mínimo, 3 (três) horas de antecedência em voos internacionais e 2 (duas) horas para voos nacionais.

11. Estas são condições mínimas, podendo existir outras complementares e específicas de cada companhia aérea ou aeroporto, que deverão ser previamente consultadas pelo **CONTRATANTE** nos *sites* e/ou outros canais de comunicação de

cada companhia aérea e local de embarque e destino indicados no Pacote de Turismo.

IV – DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA HOSPEDAGEM

1. Os estabelecimentos hoteleiros poderão solicitar ao **CONTRATANTE** os dados do cartão de crédito ou depósito bancário antecipado daquele como garantia das hospedagens e/ou suas eventuais despesas decorrentes.

2. O *check in* ou o *check out* antes ou depois do horário permitido pelos estabelecimentos hoteleiros, bem como a aquisição de serviços e produtos extras poderão ser feitos, ou não, dependendo da disponibilidade, dos procedimentos e das políticas operacionais internas daqueles, mediante eventual pagamento de encargos e/ou taxas pelo **CONTRATANTE** diretamente ao estabelecimento hoteleiro.

3. A acomodação no estabelecimento hoteleiro poderá ser feita, nos apartamentos duplos, em duas camas separadas ou casal, nos apartamentos triplos ou quádruplos, em duas camas de casal, em camas de solteiro ou em camas articuladas ou sofá-cama. O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva, pois o apartamento somente é designado quando da chegada do hóspede no hotel.

4. O **CONTRATANTE** é responsável por certificar-se sobre regras e restrições dos estabelecimentos hoteleiro, e estar ciente de que:

(i) eventuais atrasos ou *check in* tardios devem ser avisados com antecedência ao estabelecimento hoteleiro, sob pena da reserva ser cancelada ou não permitida a entrada do hóspede.

(ii) autorizações e documentos exigidos para a hospedagem de menores de idade e/ou adolescentes e/ou adultos;

(iii) é de responsabilidade do hóspede manter todos os bens do estabelecimento em perfeita ordem e a não apropriação dos mesmos sem prévia autorização.

5. Todas as refeições, bebidas ou despesas que não constem expressamente inclusas no Pacote de Turismo correm por conta dos viajantes.

6. Na hipótese de não comparecimento (“no show”) ou cancelamento apenas da hospedagem pelo **CONTRATANTE**, por qualquer motivo, serão cobradas as multas e penalidades previstas pelo estabelecimento de hospedagem e pela **AGÊNCIA** em suas políticas e regras tarifárias.

7. Estas são condições mínimas, existindo outras complementares e específicas de cada estabelecimento de hospedagem, que deverão ser previamente consultadas pelo **CONTRATANTE** nos *sites* e/ou outros canais de comunicação de cada estabelecimento de hospedagem indicado no Pacote de Turismo.

V – DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA O SEGURO VIAGEM.

1. O seguro viagem não é um seguro de saúde! O **CONTRATANTE** e os demais viajantes devem ler atentamente as condições contratuais do seguro viagem adquirido ou integrante do Pacote de Turismo, se o caso, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.

2. O **CONTRATANTE** deverá fornecer, dentre outras informações complementares exigidas pela seguradora, os seguintes dados: nome completo, e-mail, data de nascimento e CPF.

3. O **CONTRATANTE** é responsável pela exatidão e veracidade das informações prestadas a respeito de si e dos demais viajantes, podendo ser responsabilizado nos termos da lei por eventuais informações falsas ou incorretas, que podem, ainda, implicar no cancelamento da apólice e/ou recusa na prestação de serviços ou reembolso de valores.

VII – DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA OS CRUZEIROS.

1. Na hipótese do Pacote de Turismo incluir a chamada “cabine garantida”, o que se garante é a categoria da cabine, não cabendo ao **CONTRATANTE** a escolha da cabine em que os viajantes ficarão acomodados, as quais serão definidas a livre critério da Companhia do Cruzeiro anteriormente ao embarque, podendo a Companhia do Cruzeiro, inclusive, indicar ou definir a seu critério uma cabine de categoria superior, o que será comunicado ao **CONTRATANTE** pela **AGÊNCIA**.

2. O Pacote de Turismo inclui apenas os itens expressamente informados. Demais despesas e taxas relacionadas ao cruzeiro, tais como, sem se limitar, a custos com vistos, vacinas, autorizações, documentação, seguro viagem quando não incluso no pacote, serviços médicos, estéticos, contratação de serviços opcionais (excursões, etc.), consumo de bebidas, aquisição de bens e serviços em lojas/estabelecimentos localizados no interior da embarcação, serão arcadas pelo **CONTRATANTE** e/ou viajante(s) à parte.

3. Na hipótese de cancelamento do Pacote de Turismo, por um ou mais viajantes que não representem a totalidade dos viajantes, tornando a cabine como de utilização individual, adicionalmente às penalidades próprias, o **CONTRATANTE** pagará valor adicional equivalente a 100% (cem por cento) do valor da cabine, sob pena de cancelamento total deste item do seu pacote, com a aplicação da penalidade correspondente.

3.1. O cancelamento de apenas um ou mais viajantes que não representem a totalidade dos viajantes, não implicará no cancelamento dos demais integrantes da cabine, não cabendo a estes qualquer reembolso.

3.2. Caso o cancelamento por parte dos viajantes torne a cabine como de utilização individual, o **CONTRATANTE** pagará valor adicional equivalente a 100% (cem por cento) do valor da cabine, sob pena de cancelamento total deste item do seu pacote, com a aplicação da penalidade correspondente.

3.3. A restituição de valores em razão de cancelamento por um ou mais viajantes será feita proporcionalmente ao valor correspondente a cada viajante na reserva cancelada, ou seja, em caso de cancelamento de 1 (um) ou 2 (dois) viajantes em cabines triplas ou quádruplas, respectivamente, este(s) será(ão) considerado(s) como o 3º e/ou o 4º hóspede da cabine contratada, ainda que o valor total da cabine tenha sido rateado/dividido entre todos os viajantes ocupantes, devendo ser respeitados os prazos constantes na tabela de cancelamentos indicada nas condições de cancelamento, aplicados ao 3º e ao 4º viajante, cujo valor pago é menor do que o do 1º e 2º viajante.

3.4. O cancelamento do Cruzeiro e/ou "Cruise Tour" após seu início, bem como o desembarque antecipado de qualquer dos viajantes, por qualquer razão, inclusive no que diz respeito a estes termos, não será reembolsado, compensado ou de responsabilidade da Companhia do Cruzeiro ou da **AGÊNCIA**.

4. O **CONTRATANTE** declara estar ciente de que, em algumas viagens, os viajantes deverão completar o Cruzeiro, sob pena de, em caso de descumprimento, ter de pagar uma penalidade ou multa, determinada por uma ou mais autoridades governamentais, ou reembolsar a Companhia do Cruzeiro e/ou a **AGÊNCIA** se esta(s) pagar(em) a multa ou penalidade.

5. A Companhia do Cruzeiro poderá alterar as condições ou até mesmo cancelar, a qualquer momento, o Cruzeiro integrante do Pacote de Turismo, nas seguintes hipóteses: (i) necessidade operacional ou comercial; (ii) suspensão das operações de câmbio; ou (iii) em razão da incidência de ônus fiscais impostos pelas autoridades governamentais.

5.1. Ocorrendo qualquer uma destas situações, a Companhia do Cruzeiro, por intermédio da **AGÊNCIA**, comunicará o **CONTRATANTE** acerca das outras opções de Cruzeiro, e a **AGÊNCIA** oferecerá outras opções de passagens aéreas e hospedagem.

5.2. Caso nenhuma das opções propostas seja aceita pelo **CONTRATANTE**, este poderá cancelar o Pacote de Turismo e lhe serão restituídos todos os valores até então pagos, sem qualquer incidência de encargos a título de juros e multa.

5.3. Caso o **CONTRATANTE** concorde em trocar o Cruzeiro contratado por outro oferecido pela Companhia de Cruzeiro, eventual diferença de preços será acertada entre as Partes, mediante a restituição pela Companhia de Cruzeiro ou a complementação do preço, pelo **CONTRATANTE**, conforme o caso.

6. A fim de garantir a segurança dos viajantes e da tripulação, por razões de caso fortuito ou de força maior ou por determinação do Comandante, autoridade máxima a bordo, ou ainda, por decisões operacionais decorrentes da direção da Companhia do Cruzeiro, por qualquer razão relevante e a qualquer tempo, a Companhia poderá: (i) alterar o itinerário do Cruzeiro inicialmente proposto; (ii) retardar ou avançar a navegação; (iii) suprimir ou alterar portos de escala; (iv) alterar o tempo de permanência nos portos de escala; (v) providenciar o deslocamento dos viajantes a outra embarcação substancialmente equivalente; (vi) rebocar ou ser rebocado; (vii) ajudar outras embarcações; ou (viii) praticar quaisquer outros atos que, a critério da Companhia do Cruzeiro ou do Comandante, sejam justificados por situações de necessidade e conveniência e/ou que decorram de fatos imprevisíveis, inevitáveis e fora do controle da Companhia.

6.1. Em quaisquer destes casos, tendo em vista se tratar de ajustes pequenos que não comprometem o serviço ofertado/contratado, a Companhia e/ou a **AGÊNCIA** não poderão ser responsabilizadas por nenhuma reclamação do **CONTRATANTE** ou de qualquer viajante, incluindo, mas não se limitando a perda, compensação ou reembolso, por nenhuma razão concernente a este cancelamento, avanço, adiamento, substituição ou desvio.

6.2. Abrangem o disposto no item acima as seguintes situações, porém não limitadas a: (i) guerras ou ameaças; (ii) atos ou ameaças terroristas; (iii) motins ou perturbações civis; (iv) catástrofes naturais ou nucleares; (v) incêndios; (vi) condições climáticas adversas; (vii) riscos à saúde; e (viii) epidemias.

7. O **CONTRATANTE**, bem como os demais viajantes, deverão observar todas as normas internas e regulamentos da Companhia durante o Cruzeiro, principalmente, sem se limitar, a regras de segurança, higiene, conduta e procedimento, bem como a legislação de cada local onde a embarcação aportar e ao disposto neste contrato.

7.1. O **CONTRATANTE** responderá por todo e qualquer dano, material ou moral, que por sua ação ou omissão ou dos demais viajantes sejam causados à Companhia do Cruzeiro ou a terceiros, sem prejuízo de eventuais penalidades civis e penais aplicáveis.

7.2. Não haverá qualquer reembolso de nenhum valor pago caso o **CONTRATANTE** ou qualquer dos viajantes, por qualquer razão, não embarquem no Navio ou em Transporte, quando fornecido pela Companhia, durante o prazo informado pela Companhia para um determinado Cruzeiro ou "Cruise Tour", seja no início do Cruzeiro, seja em qualquer porto de escala ou destinação ou ponto de embarque, quando for o caso, bem como não responderá por nenhuma acomodação, alimentação, transporte ou quaisquer outras despesas do **CONTRATANTE** e/ou viajantes em virtude do descumprimento de horário estabelecido. Os horários limites para embarque estão determinados no seu bilhete eletrônico de embarque, enquanto os horários de partida nos portos de escala serão informados nos respectivos Cruzeiros ou "Cruise Tour". A Companhia do Cruzeiro não terá nenhuma obrigação perante o **CONTRATANTE** e/ou viajantes para desviar de nenhum porto de escala ou destino.

8. A Companhia do Cruzeiro poderá recusar o embarque de qualquer viajante, bem como remover qualquer viajante de seus navios ou transportes, se contratado com a empresa, a qualquer tempo, por quaisquer das seguintes razões: (i) sempre que esta ação se fizer necessária para cumprir quaisquer leis, regulamentos, diretrizes ou instruções governamentais; (ii) quando o viajante apresentar qualquer condição de saúde que possa oferecer risco aos demais hóspedes/tripulantes, tais como doenças gastrointestinais, viroses ou quaisquer outras que representem um risco para a coletividade, a critério da Companhia do Cruzeiro; (iii) quando um viajante se recusar a ser revistado e/ou a ter seus pertences revistados, nos limites estabelecidos em lei, em busca de explosivos, armas, materiais perigosos ou itens roubados, ilegais ou proibidos, entre outros; (iv) quando um viajante se recusar a se identificar por meio de documentos hábeis; (v) quando um viajante falhar no cumprimento das regras e procedimentos da Companhia do Cruzeiro, incluindo, por exemplo, a Política de Condutado Hóspede ou as Políticas Internas no trato com a tripulação; (vi) quando o viajante se recusar a cumprir a Política de Recusa de Transporte. Tais políticas estão disponíveis online em www.royalcaribbean.com.br; (vii) quando o hóspede descumprir qualquer regra ou lei aplicável, incluindo, mas não se limitando a porte ou posse de entorpecentes e/ou drogas.

8.1. Se a Companhia do Cruzeiro exercer os direitos aqui previstos no item acima, o **CONTRATANTE** e/ou os viajantes não terão nenhum direito de

R11 Travel – Distribuidor Exclusivo Royal Caribbean Cruises Ltd. Brasil

Rua Espírito Santo, 315 - CEP 09530-700 - São Caetano do Sul - SP | Ed. Infinity - 10º andar

+55(11)3090.7200 www.r11travel.com.br

reclamação contra a Companhia de Cruzeiro e/ou a **AGÊNCIA**, assim como estas não terão nenhum dever de reembolsar, compensar perdas ou danos do **CONTRATANTE** e/ou os viajantes, incluindo, mas não se limitando a quaisquer despesas incorridas com acomodações ou repatriações.

8.2. Os viajantes concordam em não ingressar em nenhuma área destinada apenas à tripulação, sob nenhuma circunstância. E, concordam, também, em cumprir todas as políticas da Companhia de Cruzeiro que se referem a este assunto. Nada concede ao viajante qualquer direito de vender produtos ou prover serviços a outros hóspedes a bordo do Cruzeiro, ficando os viajantes proibidos de realizar qualquer ato neste sentido.

9. Das condições especiais: MENORES: É proibido o embarque de menores de 18 (dezoito) anos, salvo se acompanhados dos pais ou responsável legal, que, neste caso, devem estar acomodados na mesma cabine ou em cabines conjugadas, para Cruzeiros com embarque no Brasil e outros países da América do Sul, observado o disposto a seguir:

Seguindo a política da Companhia de Cruzeiros, a idade acima estabelecida será de 21 (vinte e um) anos para os demais países, observando, porém, as leis locais de cada país abrangido pelo Cruzeiro.

Os menores de idade deverão estar acompanhados de ambos os pais ou, na ausência destes, do responsável legal. Para os casos em que o menor for viajar desacompanhado de um dos pais ou de ambos, será necessária a apresentação de autorização por escrito, em 03 (três) vias, sendo que em se tratando de Cruzeiros Internacionais, uma delas deverá estar na língua inglesa, com foto do menor e firma reconhecida por autenticidade do pai/mãe ausente, observado o disposto na legislação aplicável, autorizando, inclusive, tratamento médico a bordo, se necessário. Na impossibilidade de os pais emitirem tal autorização, o menor somente poderá embarcar desacompanhado mediante apresentação de ordem judicial específica para a realização da viagem.

Nos casos previstos no parágrafo acima, o responsável acompanhante do menor deverá ter, no mínimo, 21 (vinte e um) anos.

No caso de um dos pais do menor ser falecido, será necessário apresentar a certidão de óbito original no embarque.

O representante legal do menor, que não seja seu pai ou mãe, deverá comprovar, por documento hábil, a relação de tutela ou outra que lhe atribua a responsabilidade legal do menor.

A idade mínima para embarque no Cruzeiro é de 06 (seis) meses completos na data do embarque, desde que o menor esteja acompanhado dos pais ou responsável legal, na forma dos parágrafos acima. Em caso de Cruzeiros com duração superior a 10 (dez) noites ou 3 (três) ou mais dias de navegação consecutivas e ininterruptas, a idade mínima para embarque será de 12 (doze) meses.

A política vigente em toda a frota ROYAL CARIBBEAN, que inclui o navio no qual será realizado o cruzeiro adquirido, é que não são vendidas e nem servidas bebidas alcoólicas a menores de 21 (vinte e um) anos. Entretanto, nos Cruzeiros com embarque em países da Europa, Ásia, Austrália ou América do Sul, onde a idade legal para consumo de bebidas alcoólicas é geralmente inferior a 21 (vinte e um) anos, o pai ou responsável que esteja

viajando com o jovem menor de 21 (vinte e um) e maior de 18 (dezoito) anos poderá assinar uma autorização, na forma a ser estabelecida pela ROYAL CARIBBEAN, para que ele possa consumir bebidas alcoólicas.

PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS: O **CONTRATANTE** deverá informar à Companhia do Cruzeiro, por meio da **AGÊNCIA**, eventuais condições físicas dos viajantes que requeiram ou possam requerer tratamento médico durante o Cruzeiro ou que possam ter a saúde afetada de alguma forma (incluindo o uso de qualquer serviço ou qualquer das instalações), responsabilizando-se o **CONTRATANTE** pela omissão ou falsidade nas informações prestadas.

A Companhia do Cruzeiro poderá, a qualquer tempo e em qualquer caso, solicitar que o **CONTRATANTE** e/ou viajantes apresentem atestado médico comprovando boas condições físicas para realizar o Cruzeiro.

Declara o **CONTRATANTE**, sob sua única e exclusiva responsabilidade, estar ciente das condições restritas do serviço de Cruzeiro bem como de sua estrutura, sendo limitada a quantidade de cabines adaptadas a necessidades especiais nos navios.

Se a necessidade especial do **CONTRATANTE** e/ou de qualquer viajante surgir após a contratação, a Companhia do Cruzeiro deverá ser imediatamente notificada pelo **CONTRATANTE**, por meio da **AGÊNCIA**, a fim de envidar os seus melhores esforços para atender à necessidade do viajante, não podendo garantir, porém, o atendimento integral do solicitado.

Em caso de desistência do Cruzeiro pelo **CONTRATANTE** e/ou por qualquer dos viajantes em razão do surgimento de necessidades especiais após a contratação, fica ajustado que a restituição do valor correspondente ao cancelamento observará as regras previstas no item próprio deste contrato. No caso de abandono prematuro do Cruzeiro, em razão do surgimento de necessidades especiais, não terá o viajante direito a qualquer reembolso.

A Companhia do Cruzeiro desde já informa ao **CONTRATANTE** que não dispõe de cadeiras de rodas a bordo, pelo que, havendo necessidade, o **CONTRATANTE** deverá, por si, providenciar tal equipamento. A Companhia do Cruzeiro informa, também, que as embarcações estão adaptadas conforme normas internacionais, mas algumas áreas podem apresentar limitações para o trânsito de cadeira de rodas. A locomoção de cadeira de rodas a bordo, em excursões, bem como nos barcos utilizados para embarque e desembarque em portos ("*tenders*") serão de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** e/ou dos viajantes.

O acesso de menores com necessidades especiais aos clubes e instalações infantis, tais como "Aqua Babies", "Aqua Tots" e "Adventure Ocean", observará as normas internas de funcionamento da Companhia do Cruzeiro, as quais serão informadas a bordo aos viajantes podendo tal acesso exigir a presença de um dos pais ou responsável durante todo o tempo em que o menor encontrar-se no local.

GESTANTES: A Companhia do Cruzeiro desde já informa ao **CONTRATANTE** que seus navios não dispõem de equipamentos especializados para atendimento a gestantes e parturientes, razão pela qual não permitirá, por medida de segurança e conveniência, o embarque de mulheres com 23 (vinte e três) semanas ou mais de gestação.

Em casos de gestação por prazo inferior ao acima referido, na data do embarque, o embarque da gestante somente será permitido mediante a apresentação de atestado médico, em Inglês, confirmando o bom estado de saúde da gestante e do nascituro, sem qualquer impedimento ou risco para a realização da viagem, bem como especificando a data prevista/estimada para o parto.

Se a gravidez for descoberta após a contratação do Cruzeiro, e a gestação for atingir mais de 23 (vinte e três) semanas quando da data prevista para embarque, o **CONTRATANTE** deverá informar imediatamente a Companhia, por meio da **AGÊNCIA**, para que sejam tomadas as medidas necessárias para cancelamento, observando-se as penalidades aplicáveis, informadas em item próprio acima.

A Companhia do Cruzeiro não se responsabilizará por qualquer dano sofrido pela gestante durante o Cruzeiro, em decorrência de eventuais complicações à gestação e/ou outros acontecimentos relacionados, assumindo o **CONTRATANTE** e os viajantes toda a responsabilidade nesse sentido.

SERVIÇO MÉDICO: A Companhia do Cruzeiro informa ao **CONTRATANTE** que o centro de atendimento médico a bordo não possui o mesmo padrão de um hospital em terra e tampouco tem como propósito funcionar como clínica especializada, destinando-se apenas a atendimento de pequenos problemas de saúde, em caráter de urgência e emergência.

Em vista disso, a Companhia do Cruzeiro não responderá perante o **CONTRATANTE** e/ou viajantes pela incapacidade no atendimento médico de problemas complexos de saúde, que demandem instalações e estrutura especializadas e avançadas.

O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que os serviços médicos e medicamentos disponíveis a bordo são limitados, sendo cada viajante responsável por levar os medicamentos ou aparelhos de que necessitarem ou com os quais estiverem em tratamento.

Os custos e despesas com os serviços de atendimento médico e medicamentos não estão incluídos no preço do Pacote de Turismo e deverão ser arcados pelo **CONTRATANTE** e/ou viajantes.

Os custos dos serviços de atendimento médico observarão os preços, em dólar, tabelados pela Companhia do Cruzeiro, de acordo com os padrões internacionais praticados em Cruzeiros marítimos.

Em caso de acidente ou doença de algum viajante, a critério da Companhia do Cruzeiro e/ou do Comandante, tal viajante poderá ser levado para a terra, para fins de atendimento médico adequado, caso em que a Companhia do Cruzeiro não garantirá a qualidade do tratamento médico em qualquer porto ou local de desembarque, e todos os custos e despesas referentes deverão ser arcados unicamente pelo viajante, bem como a tomada de quaisquer providências.

BAGAGENS: Os viajantes deverão entregar as bagagens ao responsável pelo seu despacho quando do embarque claramente identificadas e com os dados pessoais corretamente preenchidos, para que sejam, em seguida, devidamente vistoriadas pelas autoridades federais. É de responsabilidade dos viajantes o correto preenchimento das identificações de bagagem.

O **CONTRATANTE** e/ou viajantes se comprometem a não embarcar com ou carregar em suas bagagens, bebidas alcoólicas, substâncias entorpecentes ilícitas, armas de qualquer natureza (mesmo que o porte seja autorizado e decorrente do exercício de profissão), animais de qualquer porte (salvo cães-guias, desde que devidamente treinados e registrados e previamente informados à Companhia do Cruzeiro), substâncias controladas, combustíveis, explosivos, oxigênio e cilindros de ar comprimido (neste último caso, em sendo necessário, somente mediante autorização prévia da Companhia do Cruzeiro), equipamentos de som não autorizados, itens que emitam calor ou produzam chamas. É também proibido o embarque de alimentos potencialmente perigosos, como itens que precisem de refrigeração, aquecimento ou armazenamento na cozinha.

Bens de valor, incluindo, mas não se limitando a dinheiro, joias, equipamentos eletrônicos, tais como câmeras fotográficas, filmadoras e notebooks, artigos delicados, documentos de viagem e medicamentos deverão ser levados pelos hóspedes em bagagem de mão, tanto no embarque quanto no desembarque. A Companhia do Cruzeiro não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos que estejam ou deveriam estar nas bagagens de mão.

Na última noite do Cruzeiro, bagagens a serem despachadas deverão ser postas do lado de fora das cabines, antes da meia-noite, devidamente fechadas, trancadas e identificadas, para a coleta pelos funcionários da Companhia do Cruzeiro.

Ocorrendo perda ou extravio de bens pessoais ou bagagens a bordo, os viajantes deverão comunicar imediatamente à recepção do navio e preencher o formulário respectivo, para as buscas eventualmente necessárias. A Companhia do Cruzeiro envidará os melhores esforços para auxiliar os viajantes na busca pelo objeto extraviado, sem, no entanto, responder pela sua não localização, furtos, roubos, danos ou avarias, que não decorram de comprovada negligência ou imprudência da Companhia do Cruzeiro e/ou de seus funcionários, razão pela qual se recomenda a contratação de seguro com relação às bagagens e bens pessoais.

Para possibilitar a máxima proteção aos bens de valor do **CONTRATANTE** e demais viajantes, a Companhia do Cruzeiro disponibilizará cofres individuais nas cabines do navio. A Companhia do Cruzeiro somente responderá pelo extravio de bens de valor guardados nos cofres em caso de haverem evidências de arrombamento de tais cofres.

Visando a segurança de todos, os viajantes e suas bagagens estarão sujeitos à inspeção ou monitoramento eletrônico, independente de autorização do viajante.

SERVIÇOS DE BORDO: Os serviços de spa e/ou salão de beleza, as lojas de bordo, bem como os serviços de fotografia, entre outros, são disponibilizados unicamente para a conveniência do viajante. Tais serviços são prestados por pessoal independente e não caberá à Companhia do Cruzeiro nenhuma responsabilidade acerca dos serviços prestados por estes agentes.

EXCURSÕES: Caso não expressamente indicadas no Pacote de Turismo, as

excursões são opcionais, podendo ser contratados ou não pelo **CONTRATANTE**. As excursões são oferecidas por empresas independentes no próprio navio, razão pela qual nenhuma responsabilidade incidirá sobre a Companhia do Cruzeiro ou a **AGÊNCIA** com relação às excursões contratadas junto a essas empresas.

DOCUMENTAÇÃO: É de responsabilidade dos **CONTRATANTES** e demais viajantes obter previamente e apresentar os documentos necessários para o Cruzeiro, todos originais, não sendo aceitas cópias, nem mesmo autenticadas.

Nos países estrangeiros, não serão aceitos documentos de identificação válidos apenas no território nacional (antiga identidade do estado da Guanabara, de Niterói, carteira de habilitação, carteiras de identidade funcionais como a de magistrados, OAB, CRM, CREA, carteiras militares, dentre outros). Também não serão aceitos nos países estrangeiros apenas certidões de nascimento de menores como documento de identificação, devendo o menor estar munido de passaporte válido.

A Companhia do Cruzeiro e a **AGÊNCIA** informam desde já ao **CONTRATANTE** que as exigências de cada autoridade internacional deverão ser cumpridas, não tendo a Companhia do Cruzeiro e a **AGÊNCIA** qualquer ingerência ou poder para autorizar ou não o embarque de viajantes que estejam com documentação irregular. O embarque irregular de viajante por ausência de documentação correta poderá implicar no risco de detenção em países estrangeiros, interrupção do Cruzeiro e outras penalidades.

10. O **CONTRATANTE** e os demais viajantes declaram, desde já, que concedem à Companhia do Cruzeiro e à **AGÊNCIA** (bem como seuscessionários e licenciados) o direito exclusivo, por todo o mundo, de incluir fotografias, vídeos, áudios e quaisquer outros tipos de gravações audiovisuais dos viajantes, geradas durante o Cruzeiro ou em conexão com o Cruzeiro ou "Cruise Tour" (incluindo imagens, semelhanças ou vozes), por qualquer meio, de qualquer natureza (incluindo o direito de edição, combinado com outros materiais, ou de criação de quaisquer materiais derivados destes) para fins de comércio, publicidade, vendas, promoções, treinamentos ou quaisquer outros produtos oferecidos, sem qualquer compensação aos viajantes. Esta autorização inclui, irrestritamente, o direito de cópia, revisão, distribuição, exibição e venda de fotografias, imagens, filmes, fitas, desenhos ou quaisquer outros registros em qualquer tipo de mídia (incluindo, mas não se limitando à mídia eletrônica).

O **CONTRATANTE** e os demais viajantes concordam que todos os direitos, títulos e interesses dele decorrentes (incluindo todos os direitos autorais no mundo inteiro) pertencem exclusivamente à Companhia do Cruzeiro, ficando esta livre de qualquer tipo de reclamação do **CONTRATANTE**, viajantes ou de quaisquer terceiros. Os viajantes concordam que nenhum registro (seja áudio ou vídeo) ou fotografia de quaisquer dos hóspedes, tripulantes ou terceiros que estejam a bordo dos Navios ou que façam referência aos Navios, seus desenhos, equipamentos ou quaisquer outros, poderão ser utilizados para fins comerciais, em nenhum meio de difusão, sem o prévio e expresse consentimento da Companhia do Cruzeiro.

Em caso de dúvida a respeito de qualquer produto ou serviço, o **CONTRATANTE** deve entrar em contato com os canais de atendimento da **AGÊNCIA** ou dos prestadores de serviços. BOA VIAGEM!