

| | | | |
|---------------------------|--|-------------------------|--|
| Localizador: | | | |
| Destino da Viagem: | | | |
| Data da Saída: | | Data de Retorno: | |

CONTRATO DE COMPRA DE CRUZEIRO MARÍTIMO

1. ORGANIZAÇÃO E DEFINIÇÕES

1.1 DAS PARTES

a) PULLMANTUR CRUISES S.L. Organizadora de viagens grossista/retalhista C.I.F. B-84581701, com domicílio na Calle Mahonia, 2, 28043 Madrid e Título- licença CICMA-1878, e-mail clientes@pullmantur.es, doravante o Organizador ou a Pullmantur.

A empresa de navegação que opera os barcos é a PULLMANTUR CRUISES SHIP MANAGEMENT LTD, sociedade constituída em conformidade com as leis da República de Malta, com domicílio social em La Valeta, 200 Old Bakery Street, 1455 VLT Malta. Doravante, o Barco. Os barcos são comercializados sob a marca Pullmantur.

b) CONTRATANTE:

| | | |
|-----------------------------|----------------|------------------|
| Nome do Contratante: | | CPF: |
| RG: | | Telefone: |
| Endereço: | | Cidade: |
| UF: | Bairro: | CEP: |

| NOME DOS PASSAGEIROS | | | |
|----------------------|-------------------------|-------------|-----|
| Nome | Documento de Identidade | Data .Nasc. | CPF |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

O Cliente ou Utilizador ou Passageiro é qualquer pessoa com a condição de contratante principal, Beneficiário ou Cessionário.

O contratante principal é a pessoa singular ou coletiva que compre ou se comprometa a comprar a viagem combinada.

O Beneficiário é a pessoa singular em nome da qual o contratante principal se compromete a comprar a viagem combinada.

O Cessionário é a pessoa singular à qual o contratante principal ou outro Beneficiário cede a viagem combinada.

O Organizador é a pessoa singular ou coletiva que organize de forma não ocasional viagens combinadas e a venda ou ofereça para venda, diretamente ou através de um Retalhista. O Retalhista é a pessoa singular ou coletiva que vende ou oferece para venda a viagem combinada, proposta por um Organizador.

1.2 DO OBJETO

É objeto deste instrumento a contratação de serviços de turismo, especificamente para o Cruzeiro Marítimo comercializado pela PULLMANTUR, doravante denominado apenas Cruzeiro, cujas especificações seguem abaixo:

NOME DO CRUZEIRO CONTRATADO*: _____ LOCALIZADOR: _____

NAVIO/EMBARCAÇÃO: _____

DURAÇÃO: _____

INÍCIO PREVISTO _____ TÉRMINO PREVISTO: _____

PORTO DE SAÍDA: _____ PORTO DE CHEGADA: _____

*Itinerário especificado na confirmação da reserva e segundo o publicado no catálogo de cruzeiros em vigor no momento da emissão deste documento.

2. PREÇO

2.1. O preço da Viagem inclui:

2.1.1 O transporte de ida e volta, quando este serviço estiver incluído no programa/oferta contratado, com o tipo de transporte, características e categoria que constar no bilhete do passageiro.

2.1.2 Alojamento no barco em regime Tudo Incluído, que inclui cafés da manhã, almoços e jantares nos principais restaurantes (jantar segundo horário atribuído), e no serviço Buffet, com as seguintes bebidas: água não engarrafada, sucos, café, chá, refrigerantes de máquina ou similar servidos em copo e bebidas alcoólicas das principais marcas.

2.1.3 Todos os outros serviços e complementos especificados concretamente no programa/oferta contratado ou que expressamente se façam constar no Contrato, em conjunto com o bilhete e a documentação entregues ao Cliente.

2.1.4. Taxas de serviço e administração. São valores recebidos por Pullmantur para os tripulantes a bordo dos navios, de acordo com o estabelecido na Convenção Coletiva. Pullmantur está obrigada a cobrar estes valores dos passageiros por imposição legal. Estes valores não supõe nenhum tipo de benefício ou lucro para a Pullmantur. Os valores de serviços são os indicados na tabela de tarifas e deverão ser pagos conjuntamente com o preço da cabine.. Ao efetuar a reserva, a Pullmantur Cruises, S.L. faturará e cobrará em nome da companhia marítima o montante correspondente a estes encargos.

2.1.5. Taxas portuárias. O preço da viagem inclui as taxas e encargos de embarque, desembarque, portos e aeroportos, bem como qualquer outra taxa e/ou encargo que, de forma individualizada ou calculada proporcionalmente, seja cobrado por serviços de gestão e trâmites com pessoal dos portos, entre os quais se encontram, entre outros, guardas, passagens, agentes e bagagens.

2.2 O preço da Viagem não inclui:

2.2.1. Vistos, e/ou taxas governamentais de entrada e saída para qualquer um dos países incluídos no itinerário, os quais serão pagos diretamente pelo passageiro, caso seja requerido pelas autoridades locais. Também não estão incluídas as taxas turísticas por alojamento que devem ser pagas diretamente no destino, nem o excesso de bagagem, nem os certificados de vacinação. Além disso, também não está incluída a lista de bebidas +1, +2 y +,3 os pacotes opcionais de bebidas " Refresh " ou " Total" ou quaisquer outros produtos de carácter opcional ou extras que sejam publicados no programa/oferta ou no programa/catálogo, bem como o consumo de bebidas em bares denominados Premium, água engarrafada, sucos naturais e os almoços e jantares em determinados

restaurantes. Também não estão incluídos os serviços de Spa do Mar, cabeleireiro, estética e bem-estar, o que for comprado nas Lojas Duty Free, o serviço de Internet e wifi nas zonas reservadas, o serviço de quartos 24 horas, o serviço de babás, o acesso às instalações e serviços "The Waves Yacht Club", o serviço de lavanderia e engomadoria, as ligações telefônicas ou mensagens para terra, os serviços de médicos e as excursões e, em geral, não está incluído qualquer outro serviço que figure expressamente como opcional ou extra no programa, ou que não seja contratado expressamente pelo Cliente e, por isso, não apareça no Contrato e na documentação entregue no momento de formalização do Contrato.

2.2.2. As excursões ou visitas facultativas. A sua publicação no catálogo tem um mero carácter informativo, podendo o Cliente decidir opcionalmente contratá-las ou não.

2.2.3. Serviços extraordinários contratados a bordo, os quais deverão ser pagos pelo passageiro no último dia do cruzeiro.

2.3. Revisão de preços

O preço da viagem foi calculado com base nas taxas de câmbio, tarifas de transporte, preço do combustível, e taxas e impostos aplicáveis na data de edição do catálogo.

Qualquer variação no preço dos citados elementos poderá dar lugar à revisão do preço final da viagem, tanto para subida como para baixar, nos montantes restritos das variações de preço referidas, que serão devidamente detalhados. Estas modificações serão notificadas ao Cliente, através de qualquer meio que permita manter um registro da comunicação efetuada. Em caso algum o preço final será subido nos vinte dias anteriores à data de partida da viagem, relativamente a pedidos já realizados.

2.4. Ofertas especiais

Quando for realizada a contratação da viagem como consequência de ofertas especiais, de última hora ou equivalentes, a um preço diferente do indicado no programa/ catálogo, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles especificados detalhadamente na oferta especial. Estas ofertas estão sujeitas a limites de tempo e de disponibilidade, consoante os critérios que serão devidamente informados ao Cliente pelo Organizador em cada ocasião.

2.5. Pacotes de bebidas de carácter opcional

Os pacotes de bebidas somente podem ser comprados a bordo até três noites antes de terminar o cruzeiro, pela totalidade das noites restantes. Em minicruzeiros com duração de 3 e 4 dias, podem ser contratados até à primeira noite a bordo. Não está disponível a contratação a bordo em cruzeiros de 1 e 2 dias. Os pacotes de bebidas comprados a bordo poderão ser cancelados, mas não serão reembolsados, a menos que surjam circunstâncias de força maior. Não serão reembolsadas as bebidas que tiver consumido antes de adquirir o pacote a bordo. As pessoas que, por motivos de saúde ocorridos a bordo, fiquem impedidas de usufruir dos pacotes de bebidas contratados, receberão um reembolso igual ao custo dos dias em que não tenham podido usufruir dos mesmos. Será necessário apresentar um comprovante emitido pelo médico a bordo.

O pacote de bebidas é pessoal e intransmissível. Não é permitido compartilhar bebidas com outros passageiros. A pessoa titular do pacote não poderá pedir mais de uma bebida ao mesmo tempo. Os menores de 18 anos não podem consumir bebidas alcoólicas.

2.6. Condições econômicas especiais para crianças

Os bebês que no dia previsto para o embarque tenham entre 6 e 23 meses cumpridos, viajarão completamente grátis. As crianças que, no dia previsto para o embarque, tenham entre 24 meses e 11 anos cumpridos, podem usufruir de descontos especiais em determinados itinerários e datas de viagem, sendo sempre recomendado consultar as condições especiais que possam existir e que, em cada momento, serão objeto de informação concreta e detalhada, indicada no Contrato ou na documentação de viagem que for entregue no momento de assinatura. Em geral, quanto ao alojamento, as condições serão aplicáveis sempre que a criança compartilhar a cabine com dois adultos. Considera-se adulto o passageiro que, na data do embarque, tenha a partir de 12 anos cumpridos.

3. INSCRIÇÕES, FORMA DE PAGAMENTO E REEMBOLSOS

3.1 Inscrições.- As reservas serão válidas só depois de serem confirmadas pelo Organizador. Se, antes da confirmação da reserva e da celebração do Contrato, o Organizador se vir impossibilitado de prestar algum dos serviços solicitados pelo Cliente, tal ser-lhe-á devidamente comunicado, podendo renunciar ao seu pedido e recuperando exclusivamente as quantias adiantadas, se as tiver pago, as quais lhe deverão ser restituídas pela agência retalhista através da qual realizou a sua reserva.

3.2 Formas de Pagamento.

3.2.1 Para formalizar a inscrição e no momento de reserva da viagem, poderá ser exigido por parte da agência de viagens retalhista um adiantamento mínimo, com a emissão do recibo correspondente em que se especifique, para além do montante adiantado pelo Cliente em relação à viagem solicitada, o restante montante a pagar no momento de assinatura do Contrato e entrega dos bilhetes, bem como qualquer outra documentação de viagem nos prazos e condições estabelecidas pela Agência de Viagens retalhista.

3.2.2 Os pagamentos deverão ser efetuados em moeda corrente nacional (Reais).

3.2.3. O preço ajustado neste Contrato corresponde apenas ao Cruzeiro contratado, incluídos os tributos diretamente decorrentes da presente contratação, bem como todas as demais taxas aplicáveis, incluindo-se a Taxa de Administração do Agente de Viagens.

3.2.4 Não serão aceitas reservas realizadas por menores de idade. As reservas para passageiros menores de idade devem ser efetuadas pelas pessoas que exerçam o respectivo poder paternal ou por outros maiores de idade que tenham as faculdades legais necessárias. Além disso, apenas será aceita se o menor viajar acompanhado pelos seus pais ou tutores legais, ou com um documento assinado pelos pais ou tutores que autorize que o menor viaje com outra pessoa maior de idade que atue como responsável pelo menor durante a viagem, devendo esse documento estar devidamente autorizado pela autoridade competente, se tal for requerido.

3.2.5 Os preços publicados devem ser considerados por pessoa, com base na forma de ocupação escolhida da sua cabine.

3.2.6 Os prêmios de seguros e as comissões de gestão por modificação ou cessação (cessão) de reservas, consoante o caso, não são reembolsáveis.

3.2.7 A falta de pagamento de qualquer um dos montantes referidos nas datas estabelecidas constituirá um incumprimento determinante para a resolução do Contrato, dando lugar à aplicação do disposto no ponto 4.1 seguinte (Desistência do Cliente).

3.3 Reembolsos - Todos os reembolsos que tenham lugar por qualquer motivo serão formalizados da mesma forma que tiver sido realizado o pagamento da viagem, não sendo efetuada qualquer devolução por serviços não utilizados voluntariamente pelo Cliente, salvo se se tratar de um caso de desistência do Cliente por motivos de força maior.

4. DESISTÊNCIA DO CLIENTE E CESSAÇÕES

4.1 Em qualquer altura, o Cliente e utilizador poderá deixar sem efeito os serviços solicitados ou contratados, tendo direito à devolução das quantias que tiverem sido pagas, mas deverá indenizar o Organizador ou Retalhista nos montantes indicados a seguir, salvo se essa resolução tiver lugar por motivos de força maior:

A viagem combinada está sujeita às condições económicas especiais de contratação.

4.1.1. Uma vez solicitado o cancelamento pelo CONTRATANTE, se lhe restituirá o valor efetivamente pago pela reserva cancelada, observadas as retenções de remuneração pelos serviços prestados pelo Agente de Viagens, o qual deverá ser pleiteado junto à própria agência, podendo ser retidas, ainda, nos termos da Cláusula 5.3., parte do valor a título de multa, cujo percentual irá variar de acordo com o prazo de antecedência em que for solicitado o cancelamento.

4.1.2. Além da Taxa de Administração do Agente de Viagens, que não será reembolsada em nenhum caso, os percentuais da retenção mencionados na Cláusula 4.1.1 observarão os seguintes critérios:

1. Em cancelamentos produzidos entre 59 dias e 45 dias antes da data de início da viagem, será retido 20% do valor da reserva (excluindo os montantes relativos à seção 2.1.4 e 2.1.5 anterior).
2. Em cancelamentos produzidos entre 44 dias e 31 dias antes da data de início da viagem, será retido 25% do valor da reserva (excluindo os montantes relativos à seção 2.1.4 e 2.1.5 anterior).
3. Em cancelamentos produzidos entre 30 dias e 15 dias antes da data de início da viagem, será retido 50% do valor da reserva (excluindo os montantes relativos à seção 2.1.4 e 2.1.5 anterior).
4. Em cancelamentos produzidos entre 14 dias e 8 dias de antecedência da data de início da viagem, será retido 75% do valor da reserva (excluindo os montantes relativos à seção 2.1.4 e 2.1.5 anterior).
5. Em cancelamentos produzidos em até 7 dias ou menos antes da data de partida do cruzeiro, será retido 100% do valor da reserva (excluindo os montantes relativos à seção 2.1.4 e 2.1.5 anterior).

4.1.2. O cancelamento de apenas um dos passageiros não implicará no cancelamento dos demais integrantes da cabine, não cabendo a estes qualquer reembolso, observado o disposto da cláusula 4.1.1.5 acima.

4.1.3 A restituição de valores em razão de cancelamento será feita proporcionalmente ao valor correspondente a cada passageiro na reserva cancelada, ou seja, em caso de cancelamento de 1 (um) ou 2 (dois) passageiros em cabines triplas ou quádruplas, respectivamente, este(s) será(ão) considerado(s) como o 3º e/ou o 4º pessoas da cabine contratada, ainda que o valor total da cabine tenha sido rateado/dividido entre todos os passageiros ocupantes, devendo ser respeitados os prazos constantes na tabela acima (4.1.1), aplicados ao 3º e ao 4º passageiros, cujo valor pago é menor do que o do 1º e 2º Passageiro. No caso de cancelamento de apenas (1) um passageiro em cabine dupla, o passageiro que viaje deverá arcar com o suplemento de cabine individual segundo o catálogo ou oferta.

4.1.4 O CLIENTE declara estar ciente de que, em algumas viagens, os Hóspedes 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 PULLMANTUR se esta pagar a multa ou penalidade.

4.2. A PULLMANTUR poderá alterar as condições ou até mesmo cancelar, a qualquer momento, o Cruzeiro contratado pelo CONTRATANTE, 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.

4.2.1. Ocorrendo qualquer uma destas situações, a PULLMANTUR comunicará o Agente de Viagens o quanto antes possível acerca das outras opções de Cruzeiro oferecidas pela própria PULLMANTUR, para apreciação do CONTRATANTE.

4.2.2. Caso nenhuma das opções propostas pela PULLMANTUR seja aceita pelo CONTRATANTE, este poderá cancelar a reserva efetuada antes do fato e lhe serão restituídos todos os valores até então pagos à PULLMANTUR, sem qualquer incidência de encargos a título de juros, multa e/ou atualização monetária, sendo que o correspondente à Taxa de Administração do Agente de Viagens deverá ser pleiteado junto a este e não será de responsabilidade da PULLMANTUR.

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

4.3. Cessão de reservas. Em todas as viagens, o contratante principal ou qualquer Beneficiário poderá ceder gratuitamente a sua reserva a uma terceira pessoa, solicitando por escrito por intermédio da sua Agência de Viagens com vinte dias de antecedência à data de início da viagem, salvo se for acordado entre as partes um prazo menor. O Cessionário terá de reunir os mesmos requisitos do cedente, exigidos com carácter geral para a viagem, e ambos responderão conjuntamente perante o Retalhista ou, se for o caso, o Organizador com o pagamento do preço da viagem, bem como das despesas adicionais justificadas com a cedência. Nada obstante, referida cessão estará sujeita à autorização expressa e ao pagamento de multa no valor de R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por passageiro.

5. MODIFICAÇÃO SIGNIFICATIVA DO CONTRATO ANTES DA PARTIDA, RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR CAUSA IMPUTÁVEL AO ORGANIZADOR E CANCELAMENTO DA VIAGEM

O Organizador compromete-se a facultar aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados contidos no programa/catálogo e no programa/oferta que deu origem ao Contrato da viagem, com as condições e características estipuladas:

5.1 Caso, antes da partida em viagem, o Organizador seja obrigado a modificar de forma significativa algum elemento essencial do Contrato, deverá colocá-lo imediatamente ao conhecimento do Cliente.

5.2 Nesse caso, salvo se as partes combinarem outra coisa em cláusulas negociadas individualmente, o Cliente poderá optar entre resolver o Contrato sem qualquer penalização ou aceitar uma modificação do Contrato em que sejam precisadas as variações introduzidas e a sua repercussão no preço. O Cliente deverá comunicar a decisão adotada ao Organizador e/ou Agência dentro dos três dias seguintes a ser notificado da modificação a que se refere o ponto 5.1. Caso o Cliente não notifique a sua decisão nos termos indicados, entender-se-á que opta pela resolução do Contrato sem qualquer penalização.

5.3 Se o Cliente optar por resolver o Contrato, ao abrigo do previsto no ponto 5.2, ou se o Organizador cancelar a viagem antes da data de partida acordada, por qualquer motivo que não seja imputável ao Cliente, este terá direito, a partir do momento em que se produzir a resolução do Contrato, ao reembolso de todas as quantias pagas em relação ao mesmo, ou à realização de outra viagem de qualidade equivalente ou superior, sempre que o Organizador o possa propor. Caso a viagem oferecida seja de qualidade inferior, o Organizador ou o Retalhista deverão reembolsar o Cliente, quando aplicável, em função das quantias já desembolsadas, pela diferença de preço em relação ao Contrato. Em todo caso, o Cliente poderá exigir a restituição dos valores desembolsados à empresa à qual pagou, ou seja, ao Retalhista, o qual deverá reembolsá-los logo que possível.

5.4 Tendo em conta o anterior, o Organizador e o Retalhista serão responsáveis pelo pagamento ao Cliente da indenização que nunca poderá ser inferior a 5% do preço total da viagem contratada, se o referido descumprimento se produzir entre os dois meses e quinze dias imediatamente anteriores à data prevista de realização da viagem, 10% se ocorrer entre quinze e três dias anteriores, e 25%, caso o referido descumprimento se produzir nas quarenta e oito horas anteriores.

Não existirá obrigação de indenizar quando:

5.4.1 O cancelamento se dever ao fato de o número de pessoas inscritas para a viagem ser inferior ao exigido e o mesmo ser comunicado por escrito ao Cliente antes do prazo limite fixado para esse fim no Contrato, o qual, no mínimo, será de 10 dias de antecedência à data prevista de início da viagem.

5.4.2 O cancelamento da viagem, salvo nos casos de excesso de reservas, se dever a: (i) necessidade operacional ou comercial; (ii) suspensão das operações de câmbio; ou (iii) em razão da incidência de ônus fiscais impostos pelas autoridades governamentais, (iv) motivos de força maior, entendendo como tal aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se tenha podido evitar, a pesar de ter agido com a devida diligência.

6. CONSEQUÊNCIAS DA NÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1 Caso, depois da partida da viagem, o Organizador não forneça ou comprove que não pode fornecer uma parte importante dos serviços previstos no Contrato, adotará as soluções adequadas para a continuação da viagem organizada, sem qualquer suplemento de preço para o Cliente e, se aplicável, pagará a este último o valor da diferença entre as prestações previstas e as fornecidas. Se o Cliente continuar a viagem com as soluções apresentadas pelo Organizador, considera-se que aceita tacitamente essas propostas.

Se as soluções adoptadas pelo Organizador forem inviáveis ou o Cliente não as aceitar por motivos razoáveis, o primeiro deverá facultar ao segundo, sem qualquer suplemento de preço, um meio de transporte equivalente ao utilizado na viagem para regressar ao lugar de partida ou a qualquer outro que ambos tenham convencionado, sem prejuízo da indenização que possa ser aplicável.

Nas situações anteriores, em caso de reclamação, o Retalhista ou o Organizador, conforme aplicável, deverão proceder com diligência para encontrar soluções adequadas.

6.2 Se a viagem for cancelada por falhas mecânicas, o Cliente terá direito ao reembolso do preço total do cruzeiro, em caso de cancelamento do mesmo, ou ao reembolso parcial ou da diferença entre as prestações

previstas e as efetivamente prestadas, caso o cancelamento ocorra depois de iniciada a viagem por motivo dessas falhas. O Cliente terá direito a ser transportado para o porto de desembarque contratado ou para a cidade de origem do Cliente, à escolha da companhia, caso o cruzeiro termine antecipadamente por motivos de falha mecânica. O Cliente terá direito a alojamento no caso de conclusão antecipada do cruzeiro por falhas mecânicas, se for necessário o desembarque e houver necessidade de pernoitar num porto não programado.

6.3 O Organizador não será responsável por descumprimentos nas prestações de serviços turísticos que sejam contratados diretamente pelo Cliente, sem que medie qualquer intervenção do Organizador na sua contratação.

6.4 Os Clientes que desistirem de utilizar qualquer serviço incluído no programa não terão direito a exigir a devolução pelos serviços deixados de usufruir voluntariamente, salvo se a desistência se produzir por motivos de força maior.

7. COMUNICAÇÃO POR PARTE DO CLIENTE DE INCUMPRIMENTO DESCUMPRIMENTOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DURANTE A VIAGEM

Se o Cliente verificar, durante a realização da viagem, que existe algum defeito ou a falta de prestação de algum serviço contratado, é recomendável comunicá-lo com a maior brevidade possível à agência ou retalhista e, se for o caso, ao prestador do serviço aplicável, para que o retalhista ou o organizador procedam com diligência para encontrar as soluções adequadas. A comunicação deverá ser levada a cabo por escrito ou sob qualquer outra forma em que fique registada.

8. RECLAMAÇÕES À AGÊNCIA

8.1 Sem prejuízo das ações legais que lhe assistam, o cliente poderá efetuar uma reclamação por escrito pela não execução ou execução deficiente do contrato, junto à agência retalhista.

8.2 No caso de reclamações as mesmas devem ser enviadas pelo Cliente à sua agência de viagens. E, no prazo máximo de 30 dias, a agência organizadora ou a agência retalhista deverá contestar por escrito as reclamações.

8.3 Nesta fase, o Cliente e a agência poderão solicitar a mediação da administração competente ou dos organismos que se constituam para o efeito, para encontrar por si mesmos uma solução do conflito que seja satisfatória para ambas as partes.

8.4 Se o conflito não puder ser resolvido mediante reclamação junto da agência, o Cliente poderá submetê-lo à arbitragem de consumo se a agência alvo de reclamação tiver aderido previamente ao sistema arbitral de consumo ou se a agência, apesar de não ter aderido, aceitar o pedido de arbitragem do Cliente. Além disso, o Cliente pode sempre reclamar por via judicial.

9. INTERPOSIÇÃO DE AÇÕES

Se o conflito não for submetido expressamente pelas partes à arbitragem de consumo, o Cliente poderá reclamar por via judicial.

As ações judiciais decorrentes do contrato de viagem combinada prescrevem no decorrer do prazo de dois anos a partir do dia em que deva terminar a viagem.

10. RESPONSABILIDADES

10.1 Geral

A Agência de Viagens Organizadora e o Retalhista responderão perante o Cliente pelo cumprimento correto das obrigações decorrentes do Contrato, independentemente de terem de ser executadas pelos mesmos ou por outros prestadores de serviços, e sem prejuízo do direito dos Organizadores e Retalhistas a interpor ações contra esses prestadores de serviços.

Os Organizadores e os Retalhistas de viagens responderão pelos danos sofridos pelo Cliente como consequência da não execução ou execução imprópria do Contrato. Essa responsabilidade cessará se ocorrer alguma das seguintes circunstâncias:

10.1.1 Se os defeitos observados na execução do Contrato forem imputáveis ao Cliente.

10.1.2 Se esses defeitos forem imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento das prestações previstas no Contrato e que se revistam de um carácter imprevisível ou insuperável.

10.1.3 Se os defeitos referidos se deverem a motivos de força maior, entendendo como tal aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se tenham podido evitar, apesar de ter agido com a devida diligência.

10.1.4 Se os defeitos se deverem a um acontecimento que o Retalhista ou, se for o caso, o Organizador, apesar de empregar toda a diligência necessária, não possa prever nem superar.

Não obstante, nos casos de exclusão de responsabilidade por ocorrer alguma das circunstâncias previstas nos números 2, 3 e 4, o Organizador e o Retalhista que fizerem parte do Contrato de viagem estarão obrigados a prestar a assistência necessária ao Cliente que se encontrar em dificuldades.

10.2 Limites do ressarcimento por danos

O ressarcimento por danos que resultem do descumprimento ou da má execução das prestações incluídas na viagem ficará limitado em relação ao previsto nas normas nacionais e nos acordos internacionais reguladores dessas prestações, aplicando-se em particular o Regulamento (CE) nº 392/2009, do Parlamento e do Conselho, de 23 de Abril de 2009, sobre a responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente, que integra o Texto Refundido da Convenção de Atenas de 13 de Dezembro de 1974, e o seu Protocolo de 2002, e a Convenção de Londres de 19 de Novembro de 1976, modificada pelo seu Protocolo de 1996, e sucessivas modificações que se encontrem em vigor sobre limitação da responsabilidade decorrente de reclamações de Direito Marítimo.

11. DELIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA VIAGEM

11.1 Modificações gerais.

Segundo as normas internacionais marítimas, quando circunstâncias, causas de segurança (no entender do capitão do navio) ou causas de força maior o exigirem ou aconselharem, as companhias de navegação poderão efetuar as alterações que considerarem oportunas, incluindo alterar a ordem das escalas do cruzeiro, cancelar alguma escala, modificar o tempo de permanência no porto, trocar de barco por outro de categoria similar, etc. Sempre que estas alterações se produzirem antes da data de início da viagem, o passageiro será informado, tendo direito ao reembolso total do valor pago pela sua viagem, exceto as comissões de gestão, sem direito a qualquer indemnização.

Caso se produzam tais alterações depois de iniciada a viagem, o Cliente não terá direito a reembolso ou indenização alguma, sempre que constituam uma circunstância de força maior ou se devam a um acontecimento que o Retalhista ou, se aplicável, o Organizador, apesar de ter exercido toda a diligência necessária, não pudesse prever nem superar.

11.2 Excursões

As excursões e visitas em terra são opcionais, e o seu custo não está incluído no preço da passagem. A organização das mesmas depende de prestadores de serviços locais alheios à Agência Retalhista e às Companhias de Navegação, e serão, se for o caso, contratadas diretamente entre o Cliente e tais prestadores de serviços.

11.3 Pessoas com mobilidade reduzida

11.3.1. Os barcos contam com um número limitado de camarotes equipados para acolher pessoas com deficiência, e nem todas as zonas e instalações dos barcos são acessíveis para pessoas com deficiência, nem estão equipadas de forma específica para as mesmas.

Informamos as pessoas com mobilidade reduzida, cujo cruzeiro contratado tenha o seu porto de embarque situado no território de um Estado membro da União Europeia, ou cujo porto de embarque esteja situado fora do território de um Estado membro e o porto de desembarque esteja situado no território de um Estado membro, que,

de acordo com o disposto no artigo 8.4 do Regulamento 1177/2010, quando for estritamente necessário e em virtude das seguintes condições: (I) para cumprir os requisitos de segurança estabelecidos pela regulamentação/ as autoridades competentes; ou (II) se o desenho do navio de passagem ou as infraestruturas e equipamentos portuários, incluindo os terminais portuários, impossibilitarem que se leve a cabo de forma segura ou operacionalmente viável o embarque, o desembarque ou o transporte da pessoa em questão, o barco transportador pode exigir que uma pessoa com incapacidade ou mobilidade reduzida viaje acompanhada por outra pessoa que lhe possa prestar a assistência necessária. Essa pessoa adulta será transportada sem qualquer custo nos serviços de passagem relativos exclusivamente ao cruzeiro.

11.3.2. Dever do passageiro de comunicar a sua condição de Pessoa com Mobilidade Reduzida no momento de solicitar a reserva.

O passageiro tem a obrigação de comunicar ao Organizador, no momento de pedido de reserva, as eventuais doenças ou incapacidades, físicas ou psíquicas, que possam exigir formas de assistência ou cuidados especiais. Considera-se uma pessoa com mobilidade reduzida qualquer pessoa cuja mobilidade para participar na viagem se torne reduzida por motivos de incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de incapacidade, ou pela idade, e cuja situação requeira uma atenção adequada e a adaptação às suas necessidades particulares do serviço colocado à disposição dos outros passageiros.

11.4. Mulheres grávidas

O barco não está equipado para assistência na gravidez e no parto, pelo que não serão aceites reservas de passageiras que, na data de finalização da viagem, se encontrem na 24ª semana de gravidez ou num nível de gestação mais avançado. No momento do embarque, as passageiras grávidas deverão apresentar um atestado médico que acredite a boa condição de saúde da passageira e do bebê, em que se especifique a data prevista para o nascimento e a capacidade física da passageira para participar na viagem. As passageiras grávidas serão as únicas responsáveis pelo devido cumprimento dos requisitos estabelecidos para o seu embarque. Por motivos de segurança e, concretamente, pela inexistência de incubadoras destinadas ao transporte de neonatos, bem como do material necessário para a sua assistência a bordo, não se aceitarão reservas de lactantes que ainda não tenham concluído seis meses de idade no dia previsto para o embarque. Para o caso de cruzeiros transatlânticos ou na hipótese de que o Cruzeiro tenha programado (3) três ou mais dias de navegação sem tocar o porto, a idade mínima para viajar será de (12) doze meses já cumpridos, no dia previsto para o embarque.

11.5. Normas de segurança

O passageiro deverá comportar-se de modo a não colocar em perigo a segurança, a calma e o usufruto do cruzeiro por parte dos outros passageiros; adoptará as normas de prudência e diligência razoavelmente exigíveis e cumprirá as disposições administrativas e legais relativas à viagem e, concretamente, a política de conduta. O passageiro está proibido subir ou descer do navio na posse de comida e/ou bebidas. Tampouco poderá levar consigo a bordo do navio drogas, bebidas alcoólicas, animais vivos (exceto cães-guia reconhecidos para pessoas com deficiência visual), armas, munições, explosivos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou perigosas, sem o consentimento por escrito do Organizador. Fica totalmente proibido tanto o embarque como a utilização nas cabines do navio de qualquer eletrodoméstico ou equipamento de aquecimento elétrico, como ferros de passar, aquecedores de água, chaleira, panelas ou caldeiras eléctricas, radiadores, secadores ou alisadores de cabelo etc. Não é permitido o embarque de nenhum tipo de veículo, independentemente de a tração ser animal, humana, eléctrica ou mecânica, salvo os utilizados por pessoas com algum tipo de incapacidade ou deficiência e que sejam imprescindíveis para garantir a sua autonomia. Em caso de descumprimento, os equipamentos encontrados permanecerão sob custódia do pessoal a bordo, sem possibilidade de utilização, até terminar o cruzeiro, altura em que serão devolvidos aos seus respectivos titulares. O passageiro responderá pelas perdas e danos que o Organizador e o navio sofrerem como consequência de uma conduta dolosa, culposa ou negligente do Passageiro.

11.6. Regresso pontual dos passageiros depois das escalas

O cruzeiro conta com itinerários com escalas em diferentes portos que podem ser visitados. Sempre que o passageiro desembarcar num porto que faça parte do itinerário contratado, será obrigação do mesmo regressar ao barco com antecedência suficiente em relação à hora e data de partida do porto, e segundo as instruções

dadas a partir do navio. Se o passageiro não chegar à hora indicada ao embarque depois da escala, por causas imputáveis a esse passageiro, este será responsável pelas consequências que daí advenham.

11.7. Faculdades do capitão

De acordo com as disposições legais e os Tratados Internacionais, em qualquer circunstância de necessidade ou perigo, e, sobretudo quando, por motivos de segurança do navio, do passageiro e/ou da tripulação do navio assim seja aconselhável, o Capitão terá plenas faculdades para assistir e rebocar outros navios; desviar-se da rota prevista; efetuar escalas em qualquer porto; transbordar para outro navio passageiros e bagagens; recusar o embarque de quem, na sua opinião, não reunir as condições de saúde necessárias para realizar o cruzeiro; desembarcar durante o cruzeiro quem, na sua opinião, se encontrar em condições de saúde que não lhe permitam continuar o mesmo ou, em geral, quem possa representar um perigo para a segurança do navio ou dos demais passageiros, bem como quem levar a cabo, a bordo do navio, atividades comerciais ou de qualquer outro tipo que representem uma violação das políticas da companhia relativas ao comportamento do passageiro a bordo e, em concreto, da política de conduta da companhia, entregue a bordo e disponível no site.

Todos os passageiros obedecerão à autoridade do Capitão, especialmente em tudo o que se refere à segurança do navio ou da navegação. Além disso, e de acordo com o previsto no ponto 3.3 da Regra 19 do Capítulo III do anexo do SOLAS, todos os passageiros estarão obrigados a participar nos exercícios de segurança determinados pelo Capitão, em conformidade com as normas internacionais aplicáveis. Caso algum passageiro se recuse a participar nestes exercícios sem causa justificada, o Capitão poderá denunciar a sua conduta às autoridades judiciais ou policiais do próximo porto de escala, para adotarem as medidas oportunas.

O passageiro é obrigado, em cada momento, a respeitar as ordens e instruções do Capitão do barco, do pessoal do mesmo e das diferentes autoridades dos países a visitar. Em caso de recusa a aceitar estas ordens ou instruções, poderá ser dada por terminada a viagem de imediato, devendo o passageiro assumir qualquer custo decorrente desse descumprimento.

11.8. Médico a bordo

O barco conta com um médico qualificado a bordo, para o caso de qualquer passageiro pretender ou necessitar de assistência médica durante o cruzeiro. O acesso ao atendimento do médico a bordo é voluntário, e o custo das consultas ficará a cargo do passageiro. O médico a bordo não é um especialista, e o centro médico do navio não conta com os mesmos padrões de um hospital em terra, nem está obrigado a cumprir os mesmos. O centro médico do navio não foi concebido para prestar tratamentos médicos extensivos ou continuados. O navio conta com material e equipamento médico em conformidade com os requisitos estabelecidos pela regulamentação do Estado com a bandeira do barco. Serão cobradas as tarifas habituais pelos serviços prestados e os medicamentos dispensados no centro médico do barco. Em caso de doença ou lesão de algum passageiro, este poderá ser desembarcado para receber tratamento médico.

11.9. Membro da CLIA (Associação Internacional de Companhias de Cruzeiros)

A Pullmantur Cruises, enquanto membro da Associação Internacional de Companhias de Cruzeiros (CLIA), subscreveu a Carta de Direitos dos passageiros das linhas de Cruzeiros Internacionais, que poderá ser consultada no nosso site pullmantur.es e no site da CLIA.

12. INFORMAÇÃO QUE A AGÊNCIA RETALHISTA DEVE FACULTAR AO CLIENTE

Informa-se ao Cliente de que, no ato de confirmação da reserva, deverá receber da Agência Retalhista a assessoria sobre a subscrição facultativa de um seguro que lhe cubra as despesas de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os custos de repatriamento em caso de acidente, doença ou falecimento, bem como informação sobre os riscos prováveis implícitos ao destino e à viagem contratada.

Os destinos do Caribe, em determinadas épocas do ano, podem sofrer com a passagem de furacões, devendo a agência retalhista informar a esse respeito.

13. PASSAPORTES, VISTOS E DOCUMENTAÇÃO

13.1 CRUZEIROS INTERNACIONAIS A OUTROS DESTINOS PELO MUNDO

BRASILEIROS (ADULTOS): Passaporte válido, com no mínimo 6 (seis) meses de validade na data do embarque, com visto (se necessário) para todos os países/portos em que o navio fizer escalas.

ESTRANGEIROS: Passaporte válido, visto (se necessário) com cartão de imigração (cartão de entrada no Brasil) e Cédula de Identidade de Estrangeiro (RNE) original e válida - a RNE é somente para estrangeiros residentes no Brasil.

DUPLA CIDADANIA: Passaporte brasileiro para entrada e saída no Brasil.

MENORES DE 18 ANOS BRASILEIROS OU ESTRANGEIROS: Passaporte válido, visto (se necessário), e autorização conforme Cláusula 13.4. As informações prestadas neste ponto são meramente indicativas e estão sujeitas a alterações sem prévio aviso, devendo ser respeitada a legislação vigente ao respeito na data do embarque. A agência retalhista tem o dever de informar sobre as formalidades referentes à saúde dos passageiros necessárias para a viagem e a estadia.

13.2 O Cliente deverá obter a documentação necessária para realizar a viagem, incluindo o passaporte e os vistos, e a relativa às formalidades de saúde e exigências das competentes autoridades sanitárias. Todos os danos que possam derivar da falta dessa documentação ficarão por sua conta, em particular as despesas produzidas pela interrupção da viagem e seu eventual repatriamento.

13.3 Se a agência retalhista aceitar o encargo do Cliente de tramitar os vistos necessários para algum dos destinos previstos no itinerário, poderá exigir a cobrança do custo do visto, bem como das comissões de gestão pelos trâmites que deva realizar junto da representação diplomática ou consular correspondente.

Neste caso, a agência retalhista responderá pelos danos que lhe sejam imputáveis, de acordo com a diligência normalmente exigível por atrasos na obtenção da documentação necessária ou por falta ou insuficiência da mesma.

13.4 Os menores de 18 anos, ou menores de idade de acordo com a legislação em vigor do país de que se tratar, que viajem sem os seus pais ou com qualquer pessoa diferente destes deverão apresentar também uma autorização por escrito dos seus pais ou tutores legais, anexando uma cópia das credenciais destes, ou do organismo competente, para o caso de ser solicitado por qualquer autoridade, indicando ainda os dados necessários para poder localizar os seus pais em caso de emergência.

14. BAGAGEM E SEGUROS

O passageiro poderá embarcar gratuitamente 30 quilos de bagagem. Qualquer excedente será despachado ao preço em vigor da bagagem, sem prejuízo do direito da transportadora a limitar o peso dessa bagagem excedente. Fica estabelecido que o valor total da bagagem do passageiro, associada ao bilhete de passagem, bagagem e estadia, conteúdo e bens pessoais, está limitado, para efeitos de responsabilidade da transportadora, às quantias indicadas no resumo do regulamento 392/2009 que inclui os limites de responsabilidade por perdas e danos da bagagem. A transportadora será responsável, dentro dos limites estabelecidos pela regulamentação em vigor, detalhados no resumo do Regulamento 392/2009, que inclui os limites de responsabilidade por perdas e danos de bagagens, da bagagem da cabine, enquanto se encontrar a bordo essa bagagem, ou durante as manobras de embarque e desembarque da mesma, bem como durante o período em que o passageiro e a sua bagagem da cabine são transportados por água a partir da terra ao navio, ou vice-versa, se o preço deste transporte auxiliar estiver incluído no preço da passagem ou se a embarcação utilizada para o realizar tiver sido colocada à disposição do passageiro pela transportadora. A transportadora responderá igualmente pela bagagem da cabine, com os limites descritos no resumo do mencionado regulamento, quando o passageiro se encontrar num terminal ou numa estação marítima ou cais ou noutra instalação portuária, se a transportadora, os seus colaboradores ou agentes se tiverem encarregado dessa bagagem e não a tiverem entregue ao passageiro. Quanto à bagagem não de camarote, a transportadora responderá por esta no período compreendido entre o momento em que a transportadora ou um seu colaborador ou agente se encarreguem da mesma em terra ou a bordo e o momento em que estas a devolvam ao passageiro, tudo isto dentro dos limites estabelecidos pela regulamentação em vigor, expostos na secção do resumo do Regulamento 392/2009 que inclui os limites de responsabilidade por perdas e danos de bagagem. Se o passageiro detectar qualquer perda ou dano causado à bagagem nas operações de embarque ou desembarque, deverá notificá-lo de imediato, indicando-o por escrito à transportadora, mediante apresentação da reclamação correspondente. Depois de decorridos 15 dias desde a data de desembarque, entender-se-á, salvo prova em contrário, que recebeu a sua bagagem em bom estado. O Cliente dispõe, como opção da viagem, da cobertura de uma apólice com uma Companhia de Seguros, pela que esta se obriga a indenizar o segurado por uma única vez e até à soma indicada

na apólice, atendendo ao destino da viagem, por roubo com violência ou intimidação de pessoas, ou com uso da força em bens materiais, da bagagem de sua propriedade, bem como da perda ou do furto, acreditados mediante denúncia às autoridades competentes, ou dos danos produzidos na mesma, como consequência de acidente de qualquer tipo ou incêndio ocorrido no meio de transporte. Em caso de roubo, perda, furto ou danos sofridos pela bagagem nas circunstâncias anteriormente descritas, o cliente obriga-se a comunicá-lo, no prazo máximo de 15 dias, diretamente à sede central da Companhia Seguradora, anexando o documento comprovativo da denúncia junto da autoridade competente, ou do sinistro, conforme o caso, e avaliação dos objetos roubados ou danificados. O prazo referido começará a contar a partir do dia em que o cliente tiver finalizado a viagem. Ficam expressamente excluídas da cobertura do seguro as jóias ou objetos de arte, o dinheiro ou suporte que o represente, equipamentos de imagem, som, informática, radiofonia, qualquer tipo de documentos, filmes e, em geral, todos aqueles objetos que não constituam a bagagem do segurado. Mais informações no site www.pullmantur.com.br.

15. CONDIÇÕES GERAIS

15.1. O presente Contrato vigorará a partir da sua assinatura e terminará com o cumprimento de todas as obrigações decorrentes do Contrato pelas Partes.

15.2. O presente Contrato obriga as Partes ou seus sucessores a qualquer título.

15.3. O CONTRATANTE declara, desde já, que concede à PULLMANTUR (bem como seus cessionários e licenciados) o direito exclusivo, por todo o mundo, de incluir fotografias, vídeos, áudios e quaisquer outros tipos de gravações audiovisuais do CONTRATANTE, geradas durante o Cruzeiro ou em conexão com o Cruzeiro ou "CruiseTour" (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 pela PULLMANTUR, sem qualquer compensação ao CONTRATANTE. 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).

15.4. O CONTRATANTE concorda que todos os direitos, títulos e interesses dele decorrentes (incluindo todos os direitos autorais no mundo inteiro) pertencem exclusivamente à PULLMANTUR, ficando esta livre de qualquer tipo de reclamação do CONTRATANTE ou de quaisquer terceiros. O CONTRATANTE concorda 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 expresso consentimento da PULLMANTUR. A PULLMANTUR poderá adotar qualquer medida razoável que se faça necessária para que as determinações aqui dispostas sejam aplicadas.

15.4. O CONTRATANTE reconhece e confirma que a atuação do Agente de Viagens não substituirá a necessidade de manifestação escrita do CONTRATANTE, com relação a este Contrato. O CONTRATANTE será o único responsável perante a PULLMANTUR no que se refere ao pagamento do Cruzeiro. O CONTRATANTE concorda que o recebimento de informações ou notificações pelo Agente de Viagens do CONTRATANTE serão consideradas recebidas pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE reconhece que a PULLMANTUR não é responsável pelas condições financeiras ou integridade de nenhum Agente de Viagens.

15.5. A eventual tolerância de uma das Partes em relação à inexecução, pela outra, de qualquer das cláusulas e condições deste Contrato, a qualquer tempo, deverá ser interpretada como mera liberalidade, não implicando, portanto, sua desistência de exigir o cumprimento das disposições aqui contidas ou do direito de pleitear futuramente a execução total de cada uma das obrigações.

15.6. As Partes concordam que se qualquer disposição do presente Contrato for considerada ou declarada nula ou inexecutável, as demais disposições não serão afetadas, permanecendo, portanto, válidas e eficazes.

15.7. Este Contrato será regido de acordo com a legislação brasileira e, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, fica desde já eleito o Foro da Comarca de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Local e data

Assinatura e carimbo da Agência contratante
R11 TRAVEL VIAGENS E TURISMOLTA.

Assinatura do Contratante / Cliente *

Assinatura do Organizador
Pullmantur Cruises S.L.

* Como contratante principal, afirmo que tenho lido e entendido completamente todos os termos e condições estabelecidos no presente acordo e nas condições contratuais gerais prestados pela agência, e estar satisfeito com o seu conteúdo, em seu próprio nome e em nome como representante especial por este ato verbal dos outros passageiros na mesma referência de reserva, assinado aqui, aceitando as condições gerais e especiais detalhados.

cópia 1
Pullmantur Cruises

cópia 2
R11 TRAVEL VIAGENS E TURISMOLTA.

cópia 3
Contratante / Cliente