



Versão: 7 de outubro de 2025

VIRGIN VOYAGES CONDIÇÕES DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SUAS BAGAGENS

Aplicável a todas as viagens reservadas por clientes dentro do UE através de agentes de vendas autorizados ou diretamente através do site VirginVoyages.com. Estes termos e condições são fornecidos a todos os hóspedes em inglês e no seu idioma local. Em caso de ambiguidade ou controvérsia sobre o significado ou a interpretação de qualquer um dos termos destas Condições de Transporte, prevalecerá a versão em inglês. Esta revisão adota as nossas políticas sobre tarifas de cabines e gorjetas.

0. PRÓLOGO

Leia atentamente estas Condições de Transporte antes de fazer uma reserva connosco, pois elas estabelecem os seus direitos e obrigações e os nossos. Se houver algo nestas Condições de Transporte que não compreenda, entre em contacto connosco através dos dados abaixo indicados para discutir o que isso significa para si. Se não concordar com estas Condições de Transporte, não deve fazer uma reserva connosco.

As presentes Condições de Transporte, juntamente com as nossas Informações Gerais disponíveis em www.virginvoyages.com e as **Políticas de Conduta, Segurança e Proteção dos Hóspedes** abaixo, constituem a base do seu contrato connosco, que é um contrato de transporte, e entra em vigor ao reservar um cruzeiro ou viagem a bordo de um dos nossos navios ("Cruzeiro"). As partes do contrato são você e a Virgin Cruises Intermediate Limited ("Virgin Voyages"). Nas presentes Condições de Transporte, "você", "si" e "seu" referem-se a todas as pessoas mencionadas numa reserva; e "nós", "nos", "nossa" e "Virgin Voyages" referem-se à Virgin Cruises Intermediate Limited. A Virgin Voyages é uma sociedade anónima das Bermudas registada na Flórida, Estados Unidos.

Quando a combinação de serviços de viagem adquirida por si for uma viagem combinada prevista pela Diretiva 2015/2302 da UE, transposta para a legislação nacional de cada Estado da UE ("Regulamentos sobre viagens combinadas"), beneficiará de todos os direitos aplicáveis às viagens combinadas.

Se reservar umas férias Virgin Voyages exclusivamente de cruzeiro ou criar o seu próprio pacote connosco, ou comprar umas férias Virgin Voyages exclusivamente de cruzeiro através de um agente de vendas autorizado que venda como nosso agente, seremos o Organizador do seu pacote e o seu contrato para o cruzeiro será connosco. Se reservar um cruzeiro Virgin Voyages juntamente com outros serviços (tais como voos, alojamento em terra e/ou transfers terrestres) organizados ou prestados por uma agência de viagens ou operador turístico ("Agência de Viagens") com a qual efetuar a reserva e que não sejam prestados por nós, esta será a Organizadora de todo o seu pacote e o seu contrato para a totalidade das suas férias, incluindo o cruzeiro e todos os outros serviços e preparativos, será com a sua Agência de Viagens e não com a Virgin Voyages. Os Termos e Condições de Reserva da Agência de Viagens serão aplicáveis à sua reserva. Certifique-se de obter uma cópia dos mesmos através da sua Agência de Viagens antes ou no momento da reserva. Tenha em atenção que a nossa responsabilidade perante si nestas circunstâncias será diferente da nossa responsabilidade quando somos o Organizador. No entanto, caso sejamos considerados responsáveis perante si por qualquer motivo, a nossa responsabilidade e/ou obrigações perante si ou a agência de viagens não serão maiores ou diferentes das responsabilidades e obrigações que temos nos termos dos presentes Termos de Transporte para os consumidores que têm um contrato connosco. Nessa situação, teremos pleno direito de invocar todas as defesas, exclusões e limitações contidas nos presentes Termos de Transporte.

Quando a Virgin Voyages for o Organizador da sua viagem combinada, seremos totalmente responsáveis pela correta execução da viagem combinada como um todo. Além disso, conforme exigido por lei, a Virgin Voyages conta com proteção para reembolsar os seus pagamentos e, caso o transporte esteja incluído na viagem combinada, para garantir a sua repatriação caso se declare/declarem insolvência. Nas secções 5.13 e na secção «Direitos Fundamentais», encontrará mais informações sobre os seus direitos fundamentais ao abrigo do Regulamento sobre Viagens Combinadas.

Se iniciar as suas férias e tiver dificuldades, contacte a sua agência de viagens ou, se reservar através de nós, os Serviços Shoreside Sailor da Virgin Voyages, que pode aceder através da nossa página [Contacte-nos](#) (que é o meio preferido) ou por telefone através do número 0203 003 4919. Os nossos telefones e chat dos Serviços Shoreside Sailor estão abertos de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 21h00, hora local da costa leste dos EUA, e das 02h00 às 15h00 CET, e aos sábados e domingos, das 09h00 às 18h00, hora local da costa leste dos EUA, e das 02h00 às 12h00 CET. Se estiver a bordo do nosso navio, pode ligar para o número de emergência a bordo.

Será condição indispensável para embarcar e permanecer a bordo de qualquer um dos nossos cruzeiros que todos os hóspedes cumpram durante a sua estadia **as nossas Políticas de Conduta, Segurança e Proteção dos Hóspedes**, indicadas abaixo. Estas políticas foram concebidas para garantir que todos os hóspedes possam desfrutar de umas férias de cruzeiro seguras e agradáveis e, como tal, estabelecem as normas de conduta que os hóspedes devem seguir durante as suas férias de cruzeiro, incluindo as transferências de e para os navios, dentro dos terminais, a bordo, nos portos de escala, durante as excursões em terra e nos nossos destinos privados.

1. RESERVE AS SUAS FÉRIAS

1.1 **FAZER UMA RESERVA** Para reservar as férias que escolheu, contacte o nosso **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** ou reserve online nas nossas páginas web voyages.mundomarcrueros.com | www.mundomarcrueros.com/, ou visite uma agência de viagens autorizada a fazer negócios connosco. Chamamos a estes agentes de viagens registados os nossos «First Mates». Ao fazer uma reserva,

declara ter autoridade para aceitar e aceita em nome do seu grupo os termos das presentes Condições de Transporte. Os clientes que adquirirem as suas férias através do nosso site devem certificar-se de que todos os detalhes estão corretos no momento da reserva, uma vez que podem ser aplicadas taxas ou encargos adicionais a qualquer componente adicional que seja solicitado posteriormente devido a qualquer erro ou omissão da sua parte. Não nos responsabilizamos por qualquer erro na reserva que lhe seja imputável. Para todas as reservas de cruzeiros que efetuar connosco, deverá pagar um depósito; este depósito não é reembolsável, a menos que efetue a reserva 121 dias ou mais antes da data de partida e cancele o cruzeiro nos 7 dias seguintes à reserva. Consulte a secção 1.4 para saber quais os pagamentos necessários e as respetivas datas de vencimento. Podem aplicar-se termos e condições adicionais aos componentes adicionais de hotel e transferências, conforme estabelecido pelos respetivos fornecedores.

Nota: também pode reservar um cruzeiro futuro a bordo dos nossos navios. Consulte o consultor de vendas a bordo para obter mais informações. Os termos e condições aplicam-se a reservas futuras a bordo de um navio da Virgin Voyages, pelo que lhe pedimos que verifique cuidadosamente a confirmação da sua reserva no momento da reserva. Todas as reservas feitas a bordo estarão sujeitas às presentes Condições de Transporte. No momento da reserva, deverá indicar o seu nome completo, incluindo o segundo nome, tal como consta no seu passaporte, bem como a sua data de nascimento.

Se tiver algum pedido especial, deve comunicá-lo durante o processo de reserva. Levaremos em consideração todos os pedidos razoáveis, mas a sua aceitação ficará a nosso critério e não podemos garantir que serão atendidos. Se sofrer de alguma doença ou se algum membro do seu grupo tiver mobilidade reduzida, pedimos que nos informe antes de efetuar a reserva através do nosso **Formulário de Pedidos Especiais** para que possamos garantir que a reserva é adequada para si. Também pode enviar um e-mail para virginvoyages@mundomarcrueros.com com as informações. Para mais informações, consulte a secção 5.2.

Tenha também em atenção que qualquer pagamento que nos fizer com cartão de débito ou crédito será liquidado através de um banco dos Estados Unidos.

1.2 CONFIRMAÇÃO DAS SUAS FÉRIAS Desde que as férias escolhidas estejam disponíveis e tenhamos recebido as informações da sua reserva e todos os pagamentos correspondentes, enviar-lhe-emos um e-mail de Confirmação da Reserva. O envio do e-mail de Confirmação da Reserva é praticamente instantâneo após a reserva, embora a entrega possa ser atrasada devido a atrasos normais relacionados com o tráfego de e-mail fora do nosso controlo. O contrato entre nós só será vinculativo quando receber o nosso e-mail de confirmação da reserva. O e-mail de confirmação da reserva serve, em parte, como fatura e mostrará o saldo pendente de pagamento das suas férias e os detalhes do seu voo (se aplicável e/ou disponível). Verifique se todos os dados estão corretos assim que receber o e-mail de confirmação da reserva e qualquer outro documento da sua agência de viagens ou da nossa. Se algum dado parecer incorreto, deverá informar a sua agência de viagens ou entrar em contacto com o nosso **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) ou enviar um e-mail para paravirginvoyages@mundomarcrueros.com.

1.3 INFORMAÇÕES A FORNECER Para processar a sua reserva ou pedido de reserva, recolheremos, utilizaremos, processaremos e divulgaremos as suas informações pessoais de acordo com o nosso **Aviso de Privacidade** da Virgin Voyages e o Aviso de Privacidade da Mundomar Cruceros. Isso inclui informações pessoais e outras informações que possamos ser obrigados a recolher sobre si e o seu grupo para transmitir às autoridades de imigração competentes ou a organismos governamentais equivalentes noutros países onde exista um requisito legal para fornecer essas informações ou onde sejamos obrigados a fazê-lo para cumprir a sua reserva. Portanto, deverá fornecer-nos ou ao seu Agente de Viagens todas as informações pessoais que lhe forem legitimamente solicitadas no momento da reserva do seu cruzeiro ou, caso lhe sejam solicitadas posteriormente, na data em que nós ou o seu Agente de Viagens lhe solicitarmos que forneça essas informações. Essas informações incluem determinados dados do seu passaporte, informações de contacto em caso de emergência e dados do seguro. Nós ou o seu agente de viagens informá-lo-emos no momento da reserva, ou assim que nós ou o seu agente de viagens tivermos conhecimento disso, sobre os dados exatos necessários e a data em que precisamos dessas informações. Caso não forneça dados completos e exatos dentro dos prazos especificados, teremos o direito de recusar a sua reserva ou considerar o não fornecimento dessas informações dentro dos prazos especificados como um cancelamento das suas férias. Além disso, se não exercermos o nosso direito de cancelar a sua reserva nessas circunstâncias, você concorda em reembolsar-nos qualquer multa, sobretaxa ou outra penalidade financeira em que incorrermos como resultado do facto de você não ter fornecido dados completos e exatos dentro dos prazos que lhe especificámos.

REGISTO DE CRUZEIROS Pode registar-se no seu cruzeiro através da nossa aplicação móvel. O check-in será aberto assim que tiver pago o depósito do cruzeiro. Fazer o check-in antes do seu cruzeiro agilizará significativamente o processo de check-in: poderá evitar possíveis atrasos e filas no terminal de cruzeiros. Se não tiver concluído o check-in online, deverá concluir este processo no Terminal, o mais tardar duas horas antes da hora de partida publicada. Deve fazer o check-in e estar a bordo do navio 60 minutos antes da hora de partida publicada, caso contrário não lhe será permitido embarcar. Deve ter em mãos o número de referência da sua reserva e a data de partida ou, se já tivermos recebido esta informação no momento da reserva, verificar se os dados que temos estão completos e corretos. Se não tiver acesso à Internet, consulte o seu agente de viagens ou entre em contacto com a Mundomar Cruceros. Eles indicarão como pode facilitar ou verificar essas informações. Os nossos procedimentos podem mudar e informá-lo-emos de qualquer alteração no momento da reserva ou assim que possível a partir de então.

1.4 PAGAMENTOS É necessário um depósito para reservar um cruzeiro. O restante do preço do cruzeiro deverá ser pago o mais tardar 125 dias antes da data de partida. Se reservar 46 dias ou mais antes da data de partida, o valor total das férias deverá ser pago no prazo de 24 horas. Se reservar 45 dias ou menos antes da data de partida, o valor total das férias deverá ser pago no momento da reserva. O custo total dos componentes adicionais de hotel e transferências deverá ser pago no momento da reserva desses componentes. Se não recebermos todo o dinheiro que nos é devido na íntegra e pontualmente (incluindo sobretaxas, se aplicável), poderemos cancelar as suas férias por falta de pagamento. Para cancelamentos por parte dos hóspedes, consulte a secção 1.9.

1.5 DINHEIRO PAGO AO SEU AGENTE DE VIAGENS Os nossos agentes de viagens afiliados devem transmitir-nos imediatamente as informações de pagamento para processamento.

1.6 TARIFAS INCLUÍDAS/EXCLUSÕES Salvo indicação em contrário, todos os preços de cruzeiros, voos (se incluídos), hotéis (se incluídos) e transferências (se incluídas) indicados no site são por pessoa e em euros. Alguns elementos das suas férias variarão de acordo com o itinerário.

Nos pacotes exclusivamente de cruzeiro, a tarifa do cruzeiro inclui pensão completa, alojamento, entretenimento a bordo do navio, acesso a wi-fi (ou seja, acesso a redes sociais que não sejam de streaming, e-mail, ligação à Internet sem vídeo) e taxas por serviços de hotel/bebidas/comida* a bordo do nosso navio. As gorjetas também estão incluídas para reservas não alteradas criadas até 6 de outubro de 2025, inclusive. Todos os elementos das férias estão sujeitos à disponibilidade no momento da reserva. Verifique sempre o e-mail de confirmação da reserva para se certificar de que inclui todos os detalhes relevantes. O acesso ao Wi-Fi dependerá da classe de tarifa e cabine contratada na sua reserva; consulte o nosso site. As reservas de Rockstar e Mega Rockstar Quarters incluem acesso a Wi-Fi premium.

Salvo acordo em contrário, o preço pago pela parte do cruzeiro das suas férias não inclui bebidas alcoólicas, bebidas especiais de chá e café, sumos frescos/frios, bebidas energéticas, tratamentos de spa e serviços de cabeleireiro, aulas individuais de ginástica, jantares e espetáculos selecionados de primeira qualidade, pacote Wi-Fi de primeira qualidade (ou seja, streaming de Internet), casino e atividades de jogo, transferências e tarifas aéreas (a menos que tenham sido adquiridas previamente com pacotes aéreos/marítimos), estadias em hotéis antes/depois do cruzeiro (a menos que tenham sido adquiridas previamente), compras a retalho, gorjetas (a menos que sejam pré- pagas), excursões em terra, pacotes fotográficos especializados, sala de jogos eletrónicos, chamadas telefónicas fora do navio, serviços de lavandaria, ligação via satélite para telemóveis, seguro de viagem, seguro médico, seguro de bagagem, serviços médicos, taxas de serviços/gorjetas em terra. Também estão excluídos os encargos por cartões de crédito, impostos e taxas cobrados pelo governo, que iremos repassar e nunca adicionar.

Os hóspedes que fizerem ou alterarem reservas existentes a partir de 7 de outubro de 2025 poderão pagar antecipadamente as gorjetas de serviço a um preço reduzido. Este complemento adquirido antecipadamente não é reembolsável uma vez a bordo do nosso navio. Se não for adquirido antecipadamente, as gorjetas de serviço serão aplicadas todas as noites à sua conta e poderão ser adicionadas, reduzidas ou eliminadas dirigindo-se ao balcão de atendimento Sailor Services a bordo antes do desembarque.

As listas de inclusões e exclusões não são exaustivas e estão sujeitas a alterações de acordo com a secção 5.5.

* Pode ser aplicada uma taxa de serviço adicional por refeições entregues no seu camarote ou em locais que não sejam um dos nossos restaurantes.

1.7 RESERVAS GARANTIDAS "LOCK IT IN RATE" A nosso critério, podemos oferecer uma reserva garantida. Isto significa que pode reservar um camarote de um tipo de categoria mínima garantida a uma tarifa reduzida, ou seja, a nossa tarifa "Lock It In". Isto é independente da nossa "Garantia de sobrevenda", na qual garantimos o camarote/suíte que reservar, a menos que ocorra uma sobrevenda, caso em que poderá ser atualizado para uma categoria superior sem custos adicionais.

As vantagens de uma Reserva Garantida Lock It In são que, uma vez confirmada a sua reserva:

- Podemos (a nosso critério) melhorar o seu camarote para uma categoria superior ou meta categoria superior à reservada originalmente, sem custos adicionais para si.
- A categoria mínima de camarote que concordamos em oferecer no momento da reserva é "garantida".
- A cabine que atribuirmos será adequada para o número de hóspedes que a ocuparem.

Classificamos as cabines em «MetaCategorias» e, em seguida, em «Categorias» de cabines. Essas MetaCategorias e Categorias são listadas em ordem crescente de precedência (ou seja, a de menor precedência é a primeira), juntamente com o seu «designador» de dois dígitos imediatamente abaixo:

MetaCategoria: «Cabines Insider»: Cabine Insider Garantida («IZ») / The Insider («I4») / Social Insider («IN») / Solo Insider («I1»)

MetaCategoria: "Cabines Vista para o Mar": Cabine Vista para o Mar Garantida ("VZ") / Apenas Vista para o Mar ("V1") / A Vista para o Mar ("VW")

MetaCategoria: «Cabines Sea Terrace»: Cabine Sea Terrace Garantida («TZ») / Ltd View Sea Terrace («TL») / The Sea Terrace («TR») / Central Sea Terrace («TC») / XL Sea Terrace («TX»)

MetaCategoria: "RockStar Quarters": Suíte Rockstar Garantida ("RZ") / Sweet Aft - Terraço Bastante Grande ("SS") / Sweet Aft - Terraço Ainda Maior ("SAP") / Sweet Aft - Terraço Maior ("SAE") / Seriously Suite ("SAB") / Cheeky Corner Suite - Pretty Big Terrace ("SCP") / Cheeky Corner Suite - Even Bigger Terrace ("SCE") / Cheeky Corner Suite - Biggest Terrace ("SCB") / Brilliant Suite (SB")

MetaCategoria: "MegaRockStar Quarters": Mega Rockstar Guaranteed Suite ("MZ") / Gorgeous Suite ("SG") / Posh Suite (SP) / Fab Suite (SF) / Massive Suite ("SM")

Em troca do preço reduzido e da possibilidade de upgrade, são impostas restrições:

- As reservas na categoria Lock It In não são reembolsáveis
- Uma vez que o seu camarote tenha sido atribuído como Reserva Garantida Lock It In, não poderemos aceitar nenhuma alteração solicitada por si.
- A sua capacidade de alterar o cruzeiro é afetada: não poderá (i) alterar os nomes que constam na reserva nem (ii) alterar a data de partida, e não receberá um crédito para viagens futuras se o fizer.
- Pode não saber qual é o seu camarote até à data de partida. Isto porque podemos atribuir-lhe um camarote até ao dia da partida (inclusive).

Por exemplo, se reservar um camarote «Sea Terrace («TZ»)» como Reserva Garantida Lock It In, (1) pagará um preço inferior ao que pagaria de outra forma e (2) poderá ser promovido para um camarote «XL Sea Terrace («TX»)» ou mesmo para um dos «Rockstar Quarters». No entanto, (3) estará limitado a essa data de cruzeiro e (4) poderá não saber qual é o seu camarote até fazer o check-in na data de partida.

Se tiver algum requisito específico em relação ao seu camarote ou à sua localização, ou se viajar com familiares ou amigos que deseja ter por perto, sugerimos que não faça a reserva como Reserva Garantida Lock It In. Ocionalmente, podemos ampliar outras ofertas promocionais de reservas garantidas. A distribuição dos camarotes e as vantagens variam de acordo com a categoria. Se

reservar dois ou mais cruzeiros consecutivos e um ou todos os cruzeiros forem reservados como Reserva Garantida Lock It In, existe a possibilidade de lhe serem atribuídos camarotes/suites diferentes em cada cruzeiro, pelo que terá de mudar de camarote/suite no dia da mudança entre os seus cruzeiros consecutivos.

1.8 ALTERAÇÕES DE PREÇO Reservamo-nos o direito de aumentar ou diminuir os preços das estadias não vendidas a qualquer momento. O preço da sua estadia será confirmado de acordo com a secção 1.2 acima. Uma vez confirmado o preço da viagem escolhida no momento da reserva, e sob reserva da correção de erros, o preço ficará bloqueado: nós absorveremos, e não lhe será cobrado, qualquer aumento no preço da sua viagem, o que exclui os prémios de seguro e as despesas de alteração. Reservamo-nos o direito de corrigir erros nos preços anunciados e confirmados antes de receber o e-mail de confirmação da reserva ou em caso de erro evidente. Faremos isso assim que tomarmos conhecimento do erro. Tenha em atenção que, por vezes, ocorrem alterações e erros. Deve verificar o preço da viagem escolhida no momento da reserva. Tenha também em atenção que qualquer alteração que fizer na sua reserva pode resultar numa alteração do preço, conforme explicado na secção 1.10.

1.9 CANCELAMENTO POR PARTE DE UM PASSAGEIRO Se você ou qualquer pessoa que viaje consigo desejar cancelar as suas férias, deverá entrar em contacto connosco (no caso de reserva direta) ou com a sua agência de viagens e notificar os dados do cancelamento. As férias só serão canceladas na data em que recebermos a notificação de cancelamento.

Condições válidas para reservas efetuadas entre 27 de maio de 2024 e 6 de outubro de 2025:

- **DEPÓSITO:** 200 € por pessoa nas categorias até Rockstars; 550 € por pessoa em Rockstars.
- **DATA DE PAGAMENTO FINAL:** 75 dias antes da data de partida.
- **CANCELAMENTOS:** Nenhum valor pago é reembolsável.
- **MUDANÇA DE VIAGEM:** até 46 dias antes da data de partida: é permitido mudar a viagem da reserva original para uma nova viagem, transferindo o valor pago. A nova viagem deve ter data de partida até 1 ano após a data de início da viagem original. À nova viagem serão aplicados o preço e as condições em vigor na data da reserva da viagem original.
- **MUDANÇAS DE NOME:** é permitida qualquer mudança de nome até 4 dias antes da data de partida
- **PERÍODO DE OPÇÃO:** Reservas feitas antes da data do pagamento final: período de opção de 5 dias a contar do dia da reserva. Se o 5.º dia cair num sábado, domingo ou feriado nacional, passa-se para o dia útil seguinte (sendo o prazo máximo de opção de 7 dias a contar do dia da reserva). Reservas feitas no período de pagamento final: período de opção de 2 dias a contar do dia da reserva. Se o 2º dia cair num sábado, domingo ou feriado nacional, passa-se para o dia útil seguinte (sendo o prazo máximo de opção de 4 dias a contar do dia da reserva).

Condições dos camarotes LOCK IT IN – garantidos, para reservas efetuadas até 6 de outubro de 2025:

Se a categoria do camarote for garantida Lock it in, (IZ - Insider Lock it in rate – Interior; VZ - Sea View Lock it in rate - com janela; TZ - Sea Terrace Lock it in rate - Social com varanda; RZ - RockStar Lock it in rate - Suite com bar e terraço; MZ - Mega RockStar Lock it in rate - Suite Social com salão e terraço), aplicam-se as seguintes condições:

- A companhia marítima compromete-se a atribuir-lhe um camarote na categoria adquirida ou superior.
- O número da cabine será atribuído a qualquer momento, desde a confirmação até ao próprio dia do embarque.
- Não é permitida qualquer alteração de data ou categoria.
- **ALTERAÇÕES DE NOME:** é permitida qualquer alteração de nome até 4 dias antes da data de partida.
- Não é compatível com nenhuma outra promoção.

Condições válidas para reservas efetuadas a partir de 7 de outubro de 2025:

- **DEPÓSITO:** 200 € por pessoa em categorias até Rockstars; 550 € por pessoa em Rockstars.
- **DATA DE PAGAMENTO FINAL:** 75 dias antes da data de partida.
- **CANCELAMENTOS:** Nenhum valor pago é reembolsável.

Os restantes termos e condições dependem da tarifa contratada. [Ver detalhes](#)

Condições dos camarotes LOCK IT IN – garantidos, para reservas efetuadas a partir de 7 de outubro de 2025:

Se a categoria do camarote for garantida Lock it in, (IZ - Insider Lock it in rate – Interior; VZ - Sea View Lock it in rate - com janela; TZ - Sea Terrace Lock it in rate - Social com varanda; RZ - RockStar Lock it in rate - Suite com bar e terraço; MZ - Mega RockStar Lock it in rate - Suite Social com sala e terraço), aplicam-se as seguintes condições:

- A companhia marítima compromete-se a atribuir-lhe um camarote na categoria adquirida ou superior.
- O número da cabine será atribuído a qualquer momento entre a confirmação e o dia do embarque.
- Não admite qualquer tipo de alteração: nem de data, nem de nome, nem de categoria.
- Não é compatível com nenhuma outra promoção.

1.10 ALTERAÇÃO DE UMA RESERVA POR PARTE DE UM PASSAGEIRO Se, após o envio do nosso e-mail de confirmação da reserva, desejar alterar de alguma forma os preparativos da sua viagem, por exemplo, a data de partida ou o alojamento escolhido, faremos o possível para efetuar essas alterações, mas nem sempre isso será possível. Se desejar fazer alguma alteração nas suas férias confirmadas, você ou o seu agente de viagens deverão notificar o nosso **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) ou enviar um e-mail paravirginvoyages@mundomarcuceros.com.

As datas do cruzeiro para reservas da classe tarifária Base não podem ser alteradas. As datas do cruzeiro para reservas da classe tarifária Essential, da classe tarifária Premium, Rockstar Quarters e Mega Rockstar Quarters podem ser alteradas 47 dias ou mais antes da data de partida. Não serão cobradas taxas de alteração. A nova data do cruzeiro deve ser dentro do prazo de um (1) ano a partir da data original do cruzeiro. A data de um cruzeiro não pode ser alterada 46 dias ou menos antes da data de partida. Se solicitar uma alteração dentro deste prazo, será tratada como um cancelamento da sua reserva original e o impacto do cancelamento será o estabelecido na secção 1.9, embora as reservas Premium e Rockstar e MegaRock Star Quarters possam ceder a sua reserva a outra pessoa até 4 dias antes da data de partida. Veja mais abaixo nesta secção 1.10. As reservas na tarifa Essential podem alterar os nomes dos acompanhantes até 4 dias antes da data de partida; não é possível alterar o nome do passageiro principal da reserva. Quando recebermos o seu pedido de alteração, informá-lo-emos dos custos associados à mesma.

As datas dos cruzeiros para reservas com tarifa base não podem ser alteradas.

Os impostos e taxas por pessoa serão cobrados ou reembolsados pelo mesmo meio de pagamento se os impostos e taxas na nova data do cruzeiro diferirem dos originais. Não serão efetuados reembolsos por hóspedes que não viajem ou por serviços não utilizados.

Se você ou alguma das pessoas que viajam consigo não puderem realizar a viagem, conforme mencionado anteriormente nesta secção 1.10, você/elas poderão ceder o seu lugar na reserva a outra pessoa, desde que essa pessoa cumpra as condições das presentes Condições de Transporte - neste sentido, você pode ceder, vender ou transferir a sua reserva para outra pessoa. Nesse caso, desde que nos notifique da sua intenção de efetuar a alteração com pelo menos 48 horas de antecedência, permitiremos a alteração do nome e não cobraremos qualquer taxa associada. Pode notificar o nosso **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) ou enviar um e-mail paravirginvoyages@mundomarcuceros.com. Tenha em atenção que qualquer companhia aérea associada e rota de voo podem diferir da atribuição original devido a esta alteração de nome. Caso ocorra um aumento nos custos ao realizar essas alterações, por exemplo, taxas de cancelamento e nova reserva de voos, taxas administrativas ou outros encargos ou custos decorrentes dessa transferência, você e a outra parte serão solidariamente responsáveis pelo pagamento dessas taxas, encargos ou custos. Tanto a pessoa que inicialmente iria usufruir da viagem como a pessoa que efetivamente a usufruir devem garantir que as taxas administrativas e quaisquer encargos ou custos (ver abaixo), bem como qualquer montante pendente de pagamento pela viagem, sejam pagos antes de qualquer alteração poder ser efetuada.

Tenha em atenção que qualquer alteração nos hotéis pode implicar a perda do montante cobrado no momento da reserva por este componente adicional. Você será responsável por quaisquer custos em que incorrermos e por quaisquer custos ou encargos incorridos ou impostos por qualquer um dos nossos fornecedores.

Tenha em atenção que os fornecedores podem não permitir alterações de nome e que pode ser necessário cancelar a reserva e voltar a reservar. Uma nova reserva estará sempre sujeita à disponibilidade e ao pagamento de quaisquer encargos impostos pelo fornecedor que, em alguns casos, podem corresponder ao custo total do bilhete.

1.11 SEGURO DE VIAGEM Recomenda-se vivamente aos hóspedes que contratem um seguro de viagem pessoal adequado antes da partida. No mínimo, deve ter cobertura para despesas de cancelamento por conta própria e despesas de tratamento e assistência médica, incluindo repatriação, em caso de acidente ou doença. É da sua responsabilidade garantir que o seguro que contrata é adequado e suficiente para as suas necessidades específicas e adquirir um seguro adicional ou alternativo, se necessário.

Não oferecemos seguros de viagem; deve contactar o seu agente de viagens ou um mediador de seguros independente para obter mais informações e contratar as apólices adequadas. Leia atentamente os detalhes da sua apólice e leve-a consigo. Se decidir viajar sem a cobertura de seguro adequada, não nos responsabilizaremos pelas perdas que sofrer e que, de outra forma, teriam sido cobertas pelo seguro.

2. ANTES DE SAIR DE CASA

2.1 OBJETOS DE VALOR OU IMPORTANTES Recomendamos vivamente que não leve consigo objetos de valor ou importantes, tais como dinheiro, títulos negociáveis, objetos de metais preciosos, obras de arte, joias, objetos frágeis, documentos de viagem ou outros documentos importantes, câmaras de vídeo/câmaras fotográficas/computadores portáteis/telemóveis, etc. (coletivamente, "**Objetos de valor**"), durante as suas férias. Se o fizer, deverá levá-los consigo e não na bagagem. Uma vez a bordo, certifique-se de que os seus objetos de valor não ficam desprotegidos no seu camarote ou em qualquer outro local do navio. Tenha especial cuidado com estes objetos e utilize os cofres dos camarotes para guardar os objetos de valor. Não nos responsabilizamos pela perda ou danos de quaisquer objetos de valor. Quando houver responsabilidade por perda ou danos de objetos de valor depositados no navio, essa responsabilidade será limitada de acordo com o disposto na secção 5.8. Se descobrir a perda, atraso ou danos a bordo, deve notificar imediatamente a **Sailor Services**. Os prazos para notificar qualquer perda, atraso ou danos são os seguintes:

- Nós e o prestador do serviço em questão (se não formos nós) devemos ser notificados de qualquer dano ou atraso aparente antes ou, o mais tardar, no momento da partida do Navio ou, para outros serviços, durante a utilização ou no final da utilização desses serviços.
- Nós e o prestador do serviço em questão (se não formos nós) devemos ser notificados de qualquer perda, dano ou atraso, que não seja aparente, no prazo de 15 dias a partir da partida do Navio ou 15 dias a partir do final da sua utilização do serviço em questão.

Caso não nos notifique dentro destes prazos, a nossa capacidade de investigar a perda, atraso ou dano pode ser afetada e pode ter impacto na forma como podemos processar a reclamação. Em todos os casos, deverá comprovar os pagamentos recebidos de qualquer companhia aérea e/ou outro fornecedor em relação à sua reclamação. Também podemos solicitar os detalhes de qualquer cobertura de seguro relevante de que seja titular. Se for o caso, poderemos solicitar que reduza a sua reclamação no valor recebido de qualquer uma das companhias de seguros.

2.2 ARTIGOS PROIBIDOS Não deve transportar na bagagem nem a bordo qualquer artigo especificado como perigoso ou ilegal (por exemplo: armas, explosivos, drogas, animais, facas (cerimoniais ou de outro tipo), artigos inflamáveis, drones, etc.).

Além disso, podemos especificar outros artigos que não deve trazer consigo e também podemos recusar-nos a permitir que embarque com qualquer artigo que consideremos inadequado. Se nós ou o capitão do navio tivermos motivos para acreditar que um camarote pode conter algum artigo ou substância que não deveria ter sido levado a bordo, o capitão ou um membro autorizado da tripulação terá o direito de entrar e revistar o camarote em questão e confiscar o referido artigo ou substância. Também entraremos em contacto com as autoridades policiais se encontrarmos algum artigo ilegal.

2.3 PERDA, ATRASO OU DANOS DE BENS Esta secção aplica-se a qualquer perda, atraso ou dano de bens que ocorra durante o seu cruzeiro ou ao embarcar ou desembarcar do navio ou ao utilizar qualquer serviço prestado ou organizado por nós. É da sua responsabilidade retirar todos os seus pertences do seu camarote quando abandonar o navio após o cruzeiro. Se algum objeto for deixado a bordo, ajudaremos a tentar recuperá-lo, mas se não for possível, não nos responsabilizaremos e encaminharemos o seu seguro de viagem para que apresente uma reclamação pelo objeto. Deve comunicar-nos o problema o mais rapidamente possível. Se descobrir a perda, atraso ou dano enquanto estiver a bordo, deve comunicá-lo imediatamente à **Sailor Services**. Os prazos para notificar qualquer perda, atraso ou dano, e o montante máximo a pagar por nós ou pelo fornecedor em questão, nos termos da Convenção de Atenas de 1974 e, se for o caso, da Convenção de Atenas de 2002, são os seguintes:

- Qualquer dano ou atraso aparente deve ser-nos comunicado a nós e ao fornecedor do serviço em questão (se não formos nós) antes ou, o mais tardar, no momento da partida do Navio ou, para outros serviços, durante a utilização ou no final da utilização desses serviços.
- Qualquer perda, dano ou atraso que não seja aparente deve ser notificado a nós e ao prestador do serviço em questão (se não formos nós) no prazo de 15 dias a partir da partida do navio ou do final da sua utilização do serviço em questão.

Caso não nos notifique dentro destes prazos, a nossa capacidade de investigar a perda, atraso ou dano pode ser afetada e pode ter impacto na forma como podemos processar a reclamação.

Se puder provar que o dano, atraso ou perda foi culpa nossa ou do fornecedor de um serviço que concordámos organizar como parte das suas férias, iremos indemnizá-lo pelas perdas ou danos que possa provar ter sofrido como consequência disso, sujeito ao disposto na Convenção de Atenas e em conformidade com a mesma. No entanto, o máximo que teremos de lhe pagar por qualquer dano, atraso ou perda nestas circunstâncias será o máximo pagável por bagagem de cabine nos termos da Convenção de Atenas. O mesmo se aplica quando ocorrerem danos, atrasos ou perdas de bens que não se encontrem a bordo do Navio nem a embarcar ou desembarcar do mesmo, mas sim utilizando outros serviços (para além do transporte aéreo) que façam parte das férias que concordámos em fornecer contratualmente.

Em todos os casos, deve creditar os pagamentos recebidos de qualquer companhia aérea e/ou outro fornecedor em relação à sua reclamação. Também podemos solicitar detalhes sobre qualquer cobertura de seguro que tenha. Nos casos em que for aplicável, temos o direito de reduzir a sua reclamação pelo montante recebido de qualquer ou todas as companhias de seguros.

2.4 RESERVADO.

2.5 Não temos franquia de bagagem, mas o armazenamento em nossos camarotes é limitado. Cada peça de bagagem deve estar claramente identificada com o nome do passageiro, o nome do navio, o número da cabine e a data de partida. Tenha em mente que as companhias aéreas impõem sua própria franquia de bagagem, que você também deve cumprir. Recomendamos vivamente que consulte diretamente a sua companhia aérea para confirmar a sua franquia de bagagem, uma vez que as franquias variam de uma companhia aérea para outra e podem ser aplicadas taxas por excesso de bagagem. Todas as franquias de bagagem estão sujeitas a variações por parte da companhia aérea correspondente, que pode cobrar custos adicionais por excesso de bagagem.

2.6 DOCUMENTOS DE VIAGEM: PASSAPORTES, VISTOS E CONSELHOS DE VIAGEM

É da sua responsabilidade verificar e cumprir os requisitos de passaporte, visto, saúde (incluindo vacinas) e imigração aplicáveis ao seu itinerário e a todos os portos de escala no itinerário do Navio para si e todas as pessoas nomeadas na sua reserva. Não somos responsáveis pelo cumprimento dos requisitos específicos de passaporte e visto, nem de outros requisitos de imigração, pelo que deverá confirmá-los junto das embaixadas e/ou consulados competentes.

No momento do check-in, deverá apresentar um passaporte válido e qualquer visto, autorização de entrada ou saída, ou outra documentação exigida por qualquer porto do itinerário do Navio. Reservamo-nos o direito de verificar e registar os dados dessa documentação e vistos, de acordo com [o nosso Aviso de Privacidade da Virgin Voyages](#) e Aviso de Privacidade da Mundomar Cruceros. Não fazemos qualquer declaração nem damos qualquer garantia quanto à exatidão de qualquer documentação e/ou vistos que sejam verificados.

O passageiro será responsável perante nós por qualquer multa ou sanção imposta ao navio ou a nós por qualquer autoridade pelo incumprimento por parte do hóspede das leis ou regulamentos governamentais locais, incluindo os requisitos relativos a imigração, alfândega ou impostos especiais.

Deve certificar-se de que o seu nome completo é exatamente o mesmo que aparece no e-mail de confirmação da reserva e no seu passaporte. Se houver alguma diferença, poderá ser-lhe negada a entrada no cruzeiro. Os requisitos de passaporte e visto podem mudar e variar de acordo com o destino. Para embarcar e reentrar na maioria dos países, são necessários documentos de viagem válidos, como passaportes, vistos e certificados de vacinação. Os hóspedes que não possuírem a documentação adequada poderão ser impedidos de embarcar ou entrar num país e estarão sujeitos a multas. Não serão efetuados reembolsos a pessoas que não possuam a documentação adequada. Algumas autoridades portuárias podem ocasionalmente solicitar uma identificação com fotografia quando sair do navio durante o cruzeiro. Recomendamos que leve consigo uma fotocópia do seu passaporte, além do seu próprio passaporte, e que leve a fotocópia consigo sempre que sair do navio, separada do seu passaporte, a fim de minimizar possíveis inconvenientes num país estrangeiro e para ajudar em qualquer situação de perda ou roubo do passaporte. Estes requisitos são meramente orientativos e estão sujeitos a alterações a qualquer momento. Para obter informações atualizadas, [entre em contacto connosco ou](#) com a sua agência de viagens.

2.7 REQUISITOS DE SAÚDE Deve certificar-se de que está em condições médicas e físicas para viajar e que a viagem não colocará em risco a sua segurança nem a de ninguém. Entre em contacto com o seu médico para obter aconselhamento e os requisitos de saúde mais atualizados para todos os destinos mencionados pelo menos oito (8) semanas antes da viagem. A Virgin Voyages dá as boas-vindas a hóspedes grávidas, mas não aceitará hóspedes que estejam a entrar na 24.^a semana de gravidez no início

ou em qualquer momento durante o seu cruzeiro ou viagem de cruzeiro. Consulte o nosso site para obter mais informações. Para garantir uma navegação saudável, os passageiros podem ter de fornecer informações de saúde ou submeter-se a exames médicos como condição para embarcar ou continuar o cruzeiro a qualquer momento. Podemos solicitar aos hóspedes que preencham um breve questionário no porto de embarque para confirmar se sofrem ou apresentam sintomas de doenças gastrointestinais ou outras doenças facilmente transmissíveis de pessoa para pessoa. Qualquer hóspede poderá ser obrigado a apresentar um resultado negativo num teste de doenças contagiosas (por exemplo, COVID-19) antes da partida e a submeter-se a testes no terminal e durante a viagem, a critério exclusivo da transportadora. Dispomos de um serviço médico em todos os nossos navios para o ajudar se se sentir mal durante o cruzeiro. Recomendamos vivamente que procure o serviço médico se não se sentir bem, especialmente em caso de doença gastrointestinal, como diarreia ou vômitos. Nessas circunstâncias, contacte imediatamente o centro médico e siga os conselhos ou instruções dados pelo pessoal médico. Se necessário, se a sua doença for considerada contagiosa, poderá ser confinado ao seu camarote para evitar que a sua doença se propague a outros Hóspedes a bordo. O não cumprimento das instruções da equipa médica do navio é contrário às nossas **políticas de conduta, segurança e proteção dos hóspedes** e pode resultar na sua expulsão do navio no próximo porto de escala, de acordo com essa política. Para mais informações sobre a **Política de Segurança, Proteção e Conduta dos Hóspedes**, consulte abaixo. Informamos que termógrafos poderão ser colocados nos terminais e em todo o navio para controlar a temperatura dos hóspedes e da nossa tripulação, caso surja uma ameaça à saúde pública. Se utilizarmos termógrafos, eles serão usados para medir a sua temperatura antes do embarque e enquanto você estiver a circular pelo navio em determinados locais. Conservaremos esses dados durante todo o cruzeiro, e os dados serão eliminados no final do cruzeiro. É possível que os dados não sejam eliminados no final do cruzeiro se ocorrer um surto ou se você adoecer, mas não os conservaremos por mais tempo do que o necessário.

3. RESERVADO

4. EMBARQUE E A BORDO

4.1 CHECK-IN. Deve apresentar-se para embarcar não antes do horário de chegada estabelecido na sua aplicação móvel «Ready to Sail» e não mais tarde do que o necessário para poder estar a bordo do navio, ou seja, três horas antes da partida programada no porto de embarque, para completar qualquer procedimento pré-embarque e inspeções de segurança. Nos portos de escala, deverá estar a bordo do navio pelo menos uma hora antes da partida programada, ou conforme informado durante o cruzeiro.

4.2 REFEIÇÕES Não há restaurante principal nos nossos navios. As refeições são servidas nos nossos restaurantes e não há lugares atribuídos. O preço dos restaurantes está incluído na sua tarifa. Não há custos adicionais para os restaurantes de especialidades. O horário dos restaurantes se estende até tarde da noite. Embora seja permitida a entrada sem agendamento prévio e dependendo da disponibilidade, recomendamos que faça uma reserva antes do embarque. Além disso, pode tomar qualquer refeição em sua cabine ou em qualquer outro lugar do navio, embora seja cobrada uma taxa de entrega na cabine.

4.3 DIETAS ESPECIAIS Tentaremos adaptar-nos às seguintes dietas especiais a bordo: vegetariana, diabética, baixa em gorduras, baixa em sódio e baixa em colesterol. Não podemos acomodar refeições devido a crenças religiosas. Outras dietas especiais podem estar disponíveis mediante solicitação. Envie o seu pedido de dieta com o máximo de detalhes possível sobre as suas necessidades específicas, de acordo com o ponto 5.2 abaixo. Para mais informações, entre em contacto com [a Mundomar Cruceros Contacto](#) e mencione as suas dietas especiais aos empregados dos restaurantes.

4.4 SERVIÇOS ESPECIAIS/REQUISITOS Consulte a secção 5.2. Se as suas necessidades mudarem a bordo, entre em contacto com a Sailor Services e faremos todos os esforços razoáveis para o ajudar nesse momento.

4.5 CONSUMO DE ÁLCOOL A BORDO Os hóspedes devem ter 21 anos de idade para consumir ou possuir bebidas alcoólicas quando estiverem em águas interiores ou mares territoriais dos Estados Unidos; caso contrário, o hóspede deve ter pelo menos 18 anos de idade. É proibido aos hóspedes levar bebidas alcoólicas a bordo, com a seguinte exceção: no início do cruzeiro, durante o dia do embarque, os hóspedes com mais de 21 anos podem levar na sua bagagem de mão duas garrafas de 750 ml de vinho ou champanhe seladas/fechadas por pessoa. Caso os Hóspedes desejem consumir o seu vinho ou champanhe num restaurante ou bar, será cobrada uma taxa de descorche de 25 \$ (taxa cobrada num restaurante por cada garrafa de vinho servida que não tenha sido comprada no local) por cada garrafa de 750 ml. Os hóspedes também estão proibidos de trazer a bordo água, refrigerantes e outras bebidas não alcoólicas engarrafadas. Uma pequena quantidade de bebidas não alcoólicas (ou seja, água com gás, refrigerantes, sumos, leite) embaladas em latas ou caixas de cartão pode ser levada a bordo no dia do embarque, apenas se for transportada na bagagem de mão dos hóspedes (não na bagagem despachada). Considera-se uma pequena quantidade um máximo de 12 latas/caixas seladas e não abertas de 12 onças cada ou menos por pessoa. Não são permitidas embalagens de plástico. É estritamente proibido qualquer tipo de licor, cerveja, outras bebidas alcoólicas e bebidas não alcoólicas, fora das exceções aqui mencionadas, tanto na bagagem de mão como na bagagem despachada. Esses artigos serão confiscados e descartados, sem qualquer compensação. As bebidas alcoólicas adquiridas nas lojas de presentes do navio ou num porto de escala serão retidas pela transportadora até ao final do cruzeiro. A segurança poderá inspecionar os recipientes (garrafas de água, garrafas de refrigerante, enxaguante bucal, bagagem, etc.) e descartar os recipientes que contenham álcool. **As nossas Políticas de Conduta, Segurança e Proteção dos Hóspedes** podem ser aplicadas, até e incluindo o desembarque, se um Hóspede violar qualquer política relativa ao álcool. Os hóspedes com menos de 21 anos não estão autorizados a possuir álcool no embarque ou desembarque ou nas águas territoriais dos Estados Unidos. Se infringir qualquer uma das políticas sobre álcool (por exemplo, se consumir em excesso, mostrar um comportamento irresponsável ou tentar esconder artigos alcoólicos nos pontos de controlo de segurança e/ou bagagem ou em qualquer outro momento), poderá ser desembarcado ou não ser autorizado a embarcar, arcando com as despesas, de acordo com **as nossas Políticas de Conduta, Segurança e Proteção dos Hóspedes**. Reservamo-nos o direito de revogar ou restringir de qualquer outra forma os privilégios de consumo de bebidas de qualquer hóspede. As políticas adicionais para grupos encontram-se no acordo de grupo respetivo e aplicam-se sem exceção.

EXCURSÕES E ATIVIDADES NA COSTA As nossas descrições podem fazer referência a atividades disponíveis nos portos que visitar. Não assumimos qualquer responsabilidade por essas atividades, que não são dirigidas, supervisionadas ou controladas de forma alguma por nós. Estas atividades são oferecidas por operadores locais totalmente independentes de nós. Facilitamos a consideração das atividades que oferecem para sua conveniência. Elas não fazem parte da sua viagem combinada nem do seu contrato connosco, mesmo quando sugerimos operadores/centros específicos ou ajudamos a reservar essas atividades, a menos que você as reserve expressamente como parte da sua viagem combinada. Consequentemente, não podemos aceitar qualquer responsabilidade em relação a essas atividades, e a aceitação de responsabilidade contida na secção 5.7 das presentes Condições de Transporte não se aplica às mesmas. Não podemos garantir, em nenhum momento, a exatidão das informações fornecidas em relação a essas atividades ou sobre os centros turísticos/áreas que visitará em geral (exceto no caso dos serviços que farão parte do seu contrato), nem que será realizada qualquer excursão ou atividade específica que não faça parte do nosso contrato ou da sua viagem combinada, uma vez que esses serviços não estão sob o nosso controlo. Se considerar que alguma das atividades mencionadas, que

não fazem parte do nosso contrato ou do seu pacote, é vital para o desfrute das suas férias, [contacte-nos](#) imediatamente e informá-lo-emos da última situação conhecida. Caso tenhamos conhecimento de qualquer alteração substancial nas informações sobre os resorts/áreas ou atividades externas que possa afetar razoavelmente a sua decisão de reservar férias connosco, comunicaremos essa informação no momento da reserva. Em determinadas excursões terrestres que tenham sido avaliadas como adequadas para pessoas com mobilidade reduzida ou com deficiência, poderão ser tomadas medidas especiais. Para obter mais informações, incluindo quaisquer custos decorrentes da adoção dessas medidas especiais, entre [em contacto connosco](#) na página de Contacto ou por telefone, indicando as suas necessidades especiais. Se aplicável, indique também as dimensões da cadeira de rodas ou scooter, o seu peso e o tipo de bateria. As viagens que incluem voos, eventos especiais, viagens terrestres e estadias em hotéis podem implicar custos para nós e podem estar sujeitas a uma taxa de cancelamento.

4.7 ASSISTÊNCIA AO VIAJANTE Se estiver com dificuldades durante as suas férias e precisar de ajuda com serviços de saúde, autoridades locais ou assistência consular, utilize as informações de [contacto da Virgin Voyages](#) ou ligue para 0203 003 4919 (do estrangeiro, podem ser aplicadas tarifas adicionais). Podemos cobrar uma taxa razoável por esses serviços. Se já estiver a bordo, dirija-se ao balcão de atendimento **Sailor Services**, ao número de emergência a bordo (disponível no seu camarote) ou ao Centro Médico.

4.8 FOTOGRAFIAS/GRAVAÇÕES DIGITAIS Para a segurança e proteção dos Hóspedes, utilizamos circuitos fechados de televisão ("CCTV") ou outros meios de vigilância a bordo do navio. Também instalamos câmaras corporais nos membros da nossa Equipa de Segurança, que gravarão as interações com os Hóspedes e a tripulação. As gravações de CCTV e de câmaras corporais podem ser conservadas e fornecidas à polícia ou a outras agências responsáveis pela aplicação da lei, prevenção de crimes ou reguladoras (em qualquer jurisdição) para detetar ou prevenir crimes, ajudar em investigações e deter e processar criminosos. Além disso, há fotógrafos e cinegrafistas a bordo do Navio que tiram fotografias e gravam vídeos para que os Hóspedes os adquiram no final do Cruzeiro, desde que as pessoas em questão concordem com o acima exposto. Podemos querer utilizar essas imagens/capturas nos nossos materiais promocionais ou de marketing impressos, na televisão, no nosso site, nas nossas redes sociais ou outros meios. A nossa [Política de Privacidade](#) será aplicada.

5. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

5.1 VIAGENS EM GRUPO Consulte o seu agente de viagens ou diretamente a nós sobre depósitos, pagamentos, cancelamentos e outras informações para viagens em grupo, ou o que chamamos de "Circles". Condições e benefícios adicionais se aplicam para quem viaja em grupo.

5.2 PASSAGEIROS COM NECESSIDADES ESPECIAIS Por favor, informe o seu agente de viagens ou o nosso Departamento de Reservas da Mundomar Cruceros no momento da reserva sobre qualquer serviço, necessidade ou requisito especial que possa ter em relação ao alojamento, assentos ou serviços das suas férias, incluindo assistência médica ou a necessidade de trazer equipamento médico para o navio no momento da reserva, por exemplo, animais de serviço, assistência no porto ou a bordo, ou em relação ao alojamento no navio ou no hotel. Se não nos comunicar no momento da reserva, deve fazê-lo o mais rapidamente possível ao **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 47411391) ou enviar um e-mail para virginvoyages@mundomarcruceros.com. Se desejar levar uma cadeira de rodas motorizada a bordo, deverá contactar-nos no momento da reserva para nos fornecer as dimensões, uma vez que podem existir limitações de tamanho e poderemos não ser capazes de atender a este pedido. Por favor, informe-nos sobre qualquer condição médica ou física que requeira ou possa requerer tratamento ou cuidados médicos durante as suas férias ou que possa ou venha a afetar as suas férias de alguma forma (incluindo a utilização de qualquer serviço ou instalação), para que possamos nos preparar em conformidade e enviar esforços razoáveis para acomodá-lo com segurança. Também nos esforçamos para satisfazer as suas necessidades dietéticas especiais (ver secção 4.2).

Procuramos ajudar os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, fazendo o possível para acomodar aqueles que necessitem de serviços ou assistência especiais. No caso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tentaremos garantir-lhes uma viagem confortável nos cais e a bordo, contactando os agentes portuários, hotéis, empresas de transporte e, claro, os nossos navios, para tomar as medidas razoáveis e necessárias de assistência por motivos médicos genuínos. No entanto, algumas condições (por exemplo, a utilização de embarcações auxiliares ou algumas excursões em terra) podem impedir os passageiros em cadeiras de rodas de desembarcar em determinados portos de escala.

Exceto nos casos indicados abaixo, os nossos navios dispõem de um número limitado de cabines acessíveis, equipadas com características concebidas para ajudar os passageiros com deficiência motora que possam considerar uma cabine não acessível restritiva. Reservamo-nos o direito de reatribuir os Passageiros a uma cabine padrão quando não houver uma necessidade médica real de uma cabine acessível ou de cancelar a reserva, a fim de garantir o acima exposto. Os hóspedes que utilizam cadeiras de rodas devem fornecer a sua própria cadeira de rodas dobrável e é possível que algumas áreas do navio sejam inacessíveis para eles. Os hóspedes afetados por uma deficiência ou doença devem ser autossuficientes ou viajar com alguém que possa prestar-lhes toda a assistência necessária. Lamentamos ter de nos reservar o direito de recusar a viagem a qualquer pessoa, em conformidade com [9 Regulamento \(UE\) n.º 1177/2010](#), o que inclui a recusa para cumprir os requisitos de segurança estabelecidos pela legislação internacional, da União Europeia ou nacional ou pelas autoridades competentes, ou quando a conceção do navio ou da infraestrutura portuária (incluindo terminais) e o equipamento impedirem o embarque, desembarque ou transporte de um passageiro de forma segura ou operacionalmente viável.

Com base nas informações que nos fornecer sobre os serviços, necessidades ou requisitos especiais que possa ter, avaliaremos a adequação da viagem em função dessas necessidades, a fim de garantir que esteja razoavelmente seguro enquanto estiver ao nosso cargo. Se considerarmos que, devido às suas necessidades especiais, a viagem reservada não é adequada, entraremos em contacto consigo o mais rapidamente possível após nos ter fornecido informações sobre as suas necessidades, a fim de lhe explicar os nossos motivos e avaliar possíveis alternativas. O não atendimento de qualquer pedido especial por motivos legítimos não constituirá uma violação do presente contrato. Se um pedido especial só puder ser atendido com um custo adicional, exceto quando contrário aos requisitos da legislação aplicável, esse custo será cobrado antes da partida ou pago no local. A confirmação de que foi tomada de um pedido especial e de que foi transmitido ao fornecedor, ou a inclusão do pedido especial no e-mail de confirmação da reserva ou em qualquer outro documento, não constitui uma confirmação de que o pedido será atendido. A menos que concordemos especificamente no momento da reserva e confirmemos por e-mail ou carta, não podemos aceitar qualquer reserva que esteja condicionada ao cumprimento de um pedido especial.

Para todos os potenciais hóspedes que estejam a considerar fazer um cruzeiro connosco, não hesite em [contactar-nos](#) antes de fazer a reserva para comentar qualquer necessidade especial. Poderemos então aconselhá-lo informalmente se considerarmos que o cruzeiro que escolheu é adequado. Tenha em atenção que qualquer informação pessoal sensível que nos fornecer será tratada com a mais estrita confidencialidade.

5.3 POLÍTICA DE IDADE Os hóspedes devem ter mais de 18 anos para embarcar nos nossos navios em qualquer viagem.

5.4 ADIANTAMENTOS OU ATRASOS NA PARTIDA E ALTERAÇÕES NO ITINERÁRIO Não podemos garantir que os navios façam escala em todos os portos anunciados nem que sigam todas as partes do itinerário. Os itinerários podem mudar ocasionalmente, tanto antes como depois da partida da sua viagem. A Virgin Voyages e o Comandante do Navio têm o direito de omitir ou substituir qualquer porto(s), fazer escala em qualquer porto(s) adicional(is), alterar a ordem de escala dos portos, alterar a hora de chegada, partida ou tempo de permanência em qualquer porto de escala, desviar-se do itinerário anunciado de qualquer forma ou substituí-lo por outro Navio. Sempre que possível, será informado de qualquer alteração significativa no seu itinerário confirmado antes da partida (ver secção 5.5). Alterações no itinerário final confirmado para o seu cruzeiro podem ser necessárias após a partida por vários motivos, tais como condições meteorológicas e marítimas prevalecentes, emergências dos hóspedes, prestação de assistência a outros navios e impossibilidade do navio operar à(s) sua(s) velocidade(s) normal(is) devido a problemas mecânicos ou técnicos inesperados. É claro que faremos todos os esforços para evitar quaisquer alterações que tenham um efeito prejudicial significativo no seu último itinerário confirmado. Consulte a secção 5.10 para obter mais informações sobre essas alterações.

5.5 ALTERAÇÕES OU CANCELAMENTOS DA NOSSA PARTE Ocasionalmente, temos de fazer alterações ou corrigir erros nas nossas Condições de Transporte ou no site e outros detalhes, tanto antes como depois de as reservas terem sido confirmadas e, ainda mais raramente, cancelar reservas confirmadas. Pode ser necessário realizar trabalhos de manutenção ou construção no seu cruzeiro. Caso as obras possam prejudicar seriamente as suas férias, iremos notificá-lo o mais rapidamente possível. Embora nos esforcemos sempre por evitar alterações e cancelamentos, reservamo-nos o direito de o fazer. Se tivermos de fazer uma alteração significativa ou cancelar, iremos informá-lo o mais rapidamente possível. Para alterações significativas, se houver tempo para o fazer antes da partida, iremos oferecer-lhe a possibilidade de escolher entre as seguintes opções:

- A. aceitar as alterações
- B. adquirir férias alternativas de nível semelhante às originalmente reservadas, se estiverem disponíveis. Ofereceremos pelo menos uma viagem alternativa de nível equivalente ou superior, pela qual não será solicitado que pague mais do que o valor da viagem original, se o Hóspede tiver pago integralmente. Se esta viagem for mais barata do que a original, reembolsaremos a diferença de preço. Se não desejar aceitar a viagem que lhe oferecemos especificamente, poderá escolher qualquer uma das nossas outras viagens disponíveis nesse momento. Terá de pagar o preço aplicável a qualquer uma dessas férias. Isto significará que pagará mais se for mais cara ou que receberá um reembolso se for mais barata.
- C. cancelar ou aceitar o cancelamento, caso em que receberá o reembolso de todo o dinheiro que nos pagou no prazo de 14 dias a partir desse cancelamento.

Deve notificar-nos da sua decisão por escrito ou através do seu agente de viagens no prazo de sete (7) dias a partir da receção da notificação de alteração. Se não o fizer dentro desse prazo, a alteração será aceite e qualquer cancelamento após esse prazo implicará custos de cancelamento, em conformidade com a secção 1.9, sem que tenhamos de pagar qualquer indemnização.

Se decidir rejeitar a alteração proposta e cancelar a sua reserva com reembolso total, também poderá ter direito a uma indemnização, em conformidade com a secção 5.7.

Nota: as opções acima não estão disponíveis no caso de alterações menores. Reservamo-nos o direito de fazer alterações menores a qualquer momento, sem incorrer em qualquer responsabilidade perante si.

Uma alteração significativa é uma alteração na sua viagem confirmada que podemos razoavelmente esperar que tenha um efeito significativo na mesma. Seguem-se exemplos de alterações significativas e menores (definidas mais adiante). Exemplos de **alterações significativas**: **alteração de um porto de escala** de dois dias por outro de dois dias de navegação; e alteração do aeroporto de partida (excluindo alterações entre aeroportos locais). Exemplos de **alterações menores**: **uma alteração de um porto de escala para outro**; uma alteração de um porto de escala de um dia para um dia de navegação; uma alteração nos horários de qualquer porto de escala, mas o navio continua a fazer escala em todos os portos confirmados; e uma alteração na ordem dos portos visitados.

Não lhe pagaremos qualquer compensação e as opções acima indicadas não estarão disponíveis se fizermos alguma alteração ou cancelamento como consequência de você não ter efetuado o pagamento completo a tempo ou quando a alteração ou cancelamento da nossa parte for devido a modificações na reserva confirmada solicitadas por você.

A NOSSA RESPONSABILIDADE NA EXECUÇÃO DA SUA RESERVA

Quando formos o Organizador da sua viagem combinada, seremos responsáveis perante si pela prestação dos serviços de viagem incluídos na reserva da sua viagem combinada connosco, mesmo que alguns serviços de viagem devam ser prestados por outros fornecedores.

Em casos muito raros, podemos ser obrigados a alterar ou encerrar as suas férias após a partida, mas antes do final previsto da sua estadia. Isso é extremamente improvável, mas, nesse caso, deve informar-nos imediatamente sobre qualquer falha ou mau funcionamento ("Falha") da sua viagem combinada. Dessa forma, teremos a oportunidade de resolver o problema durante as suas férias. Se nos recusarmos a fazê-lo, ou se precisar que a falha seja resolvida imediatamente, poderá resolvê-la você mesmo e solicitar-nos o reembolso das despesas razoáveis. No entanto, estes direitos não serão exercidos se a resolução da avaria for impossível ou implicar custos desproporcionados. Nesse caso, o seu único direito consistirá em solicitar um reembolso/redução do preço ou uma indemnização, em conformidade com o ponto 5.7.

Se uma parte significativa dos serviços de viagem incluídos na sua viagem combinada não puder ser prestada conforme acordado na reserva, oferecer-lhe-emos, sem custos adicionais para si, disposições alternativas adequadas para a continuação da viagem combinada. Na medida do possível, os serviços alternativos serão de qualidade equivalente ou superior aos especificados na reserva. Se forem de qualidade inferior, terá direito a uma redução do preço, conforme descrito na secção 5.7. Só poderá recusar os serviços alternativos que lhe oferecemos se não forem comparáveis aos acordados na reserva ou se a redução de preço for inadequada. Se recusar os serviços alternativos, ou se não os pudermos oferecer, terá direito, se for o caso, a uma redução do preço e/ou a uma indemnização, em conformidade com a secção 5.7.

Se uma falha afetar substancialmente a execução da sua viagem combinada e não conseguirmos corrigi-la num prazo razoável, pode decidir continuar com a sua viagem combinada ou rescindir a sua reserva sem pagar qualquer taxa de rescisão. Se decidir rescindir, se a sua viagem combinada incluía transporte até ao local de destino, também o repatriaremos com um meio de transporte equivalente, sem atrasos indevidos, até ao seu local de partida e sem custos adicionais para si. Se for o caso, poderá ter direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização, em conformidade com a secção 5.7.

5.6 DIREITO DE RECUSA DE VIAGEM Se, na nossa opinião razoável ou na opinião razoável do Capitão do Navio ou do médico, não estiver ou parecer não estar em condições de viajar por qualquer motivo, incluindo a apresentação de um risco

ou perigo para si ou para outros, se se comportar de forma a causar ou poder causar perigo, incômodo ou angústia a terceiros, um perigo para a propriedade, ou se não tiver a documentação adequada, temos o direito, sem aviso prévio, de recusar a sua viagem no nosso Navio e de terminar as suas férias de Cruzeiro. Nesse caso, poderá ser abandonado em qualquer porto ou local onde o Navio faça escala, sem que incorramos em qualquer responsabilidade. Você deverá arcar com os custos, despesas ou perdas sofridos como consequência disso, e nós não pagaremos qualquer indenização nem reembolsaremos qualquer valor. Uma vez terminadas as suas férias desta forma, não teremos qualquer outra responsabilidade para consigo. Para garantir uma navegação saudável, também podemos solicitar aos hóspedes que cheguem ao check-in e apresentem sintomas de doenças gastrointestinais, gripe ou outras doenças facilmente transmissíveis de pessoa para pessoa que consultem o nosso pessoal médico e possam ter de remarcar o seu cruzeiro ou aceitar a quarentena durante um período de tempo. O mesmo direito de recusar a viagem ou a utilização de qualquer serviço aplica-se no caso de infringir **as nossas Políticas de Conduta, Segurança e Proteção dos Hóspedes** durante qualquer outra parte das suas férias. Se não tiver notificado em conformidade com a secção 5.2 e com [o Regulamento \(UE\) n.º 1177/2010](#), reservamo-nos o direito de recusar a sua autorização para viajar. Consulte também a secção 1.3. Importante: A violação das nossas **Políticas de Conduta, Segurança e Proteção dos Hóspedes** é motivo para medidas corretivas apropriadas, incluindo a confiscação de materiais ou objetos inadequados, o desembarque do Navio, a recusa de futuras viagens e/ou o cancelamento de futuras reservas de Cruzeiros.

5.7 A NOSSA RESPONSABILIDADE PARA COM OS PASSAGEIROS Sem prejuízo do disposto na secção 5.8 seguinte, comprometemo-nos a garantir que os serviços de férias que concordámos realizar, executar ou fornecer, conforme aplicável, como parte do nosso contrato consigo, sejam realizados, executados ou fornecidos com competência e cuidado razoáveis. Isto significa que, sujeito aos presentes Termos e Condições de Transporte e a qualquer lei aplicável obrigatória, aceitaremos a responsabilidade se, por exemplo, sofrer morte ou lesões pessoais ou se as suas férias contratadas não forem fornecidas conforme prometido ou forem deficientes como resultado de nós, os nossos funcionários, agentes ou fornecedores não termos agido com diligência e cuidado razoáveis ao realizar, executar ou fornecer, conforme aplicável, as suas férias contratadas. É da sua responsabilidade demonstrar que não agimos com a diligência e o cuidado razoáveis se desejar apresentar uma reclamação contra nós. Além disso, só seremos responsáveis pelo que os nossos funcionários, agentes e fornecedores fizerem ou deixarem de fazer se, naquele momento, estivessem a agir no exercício das suas funções (no caso dos funcionários) ou a realizar um

trabalho que lhes tivéssemos confiado (no caso de agentes e fornecedores). Não seremos responsáveis por qualquer lesão, doença, morte, perda (por exemplo, perda de usufruto), dano, despesa, custo ou outra quantia ou reclamação de qualquer tipo que resulte de qualquer uma das seguintes circunstâncias:

- (a) A(s) ação(ões) e/ou omissão(ões) da(s) pessoa(s) afetada(s) ou de qualquer membro do seu grupo; ou
- (b) Os atos ou omissões de terceiros não relacionados com a prestação das suas férias e que fossem imprevisíveis ou inevitáveis.
- (c) Circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

Tem direito a um reembolso ou redução de preço adequada por qualquer período durante o qual ocorra uma falha num serviço de viagem incluído na sua reserva, a menos que tal falha seja imputável a si. Além disso, tem direito a receber uma compensação adequada da nossa parte por quaisquer danos sofridos como consequência de uma falha num serviço de viagem incluído na sua reserva, exceto quando a falha for atribuível aos pontos (a), (b) ou (c) acima. Se outra parte lhe conceder uma indemnização ou redução de preço em relação à mesma Falha pela qual nos reclama uma indemnização ou redução de preço, poderemos deduzir a indemnização ou redução de preço que receber da outra parte do montante que lhe devemos pagar.

Não podemos aceitar qualquer responsabilidade por danos, perdas, despesas ou outros montantes de qualquer tipo (1) que, com base nas informações que nos forneceu em relação à sua reserva antes de a aceitarmos, não pudéssemos prever que iria sofrer ou incorrer. Não podemos aceitar qualquer responsabilidade por perdas comerciais. Não nos responsabilizamos por qualquer serviço que não faça parte das suas férias. Isto inclui, por exemplo, qualquer serviço ou instalação adicional que o seu hotel ou qualquer outro fornecedor concorde em fornecer-lhe quando os serviços ou instalações não estiverem anunciados no nosso site e não tenhamos concordado em organizá-los de outra forma. Além disso, independentemente dos termos que utilizamos no nosso site, em qualquer um dos nossos anúncios ou em qualquer outro lugar, comprometemo-nos apenas a agir com a diligência e o cuidado razoáveis acima indicados e não assumimos qualquer responsabilidade maior ou diferente perante si. As promessas que lhe fazemos sobre os serviços que concordámos em prestar ou organizar como parte do nosso contrato e as leis e regulamentos do país onde a sua reclamação ou queixa ocorreu serão utilizadas como base para decidir se os serviços em questão foram prestados corretamente. Se os serviços específicos que deram origem à reclamação ou queixa cumpriram as normas, leis e regulamentos locais aplicáveis a esses serviços naquele momento, os serviços serão considerados como tendo sido prestados corretamente.

5.8 AS DISPOSIÇÕES DA CONVENÇÃO RELATIVA AO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SUAS BAGAGENS POR MAR 2002 ("Convenção de Atenas") aplicam-se ao seu cruzeiro, bem como ao processo de embarque e desembarque do navio. Para qualquer reclamação que envolva morte ou lesões pessoais ou atraso, perda ou danos na bagagem, a nossa única responsabilidade perante si é a estabelecida na Convenção de Atenas. Isto significa que não tem direito a apresentar qualquer reclamação contra nós que não seja expressamente permitida pela Convenção de Atenas ou que exceda os limites estabelecidos pela Convenção de Atenas. Qualquer reclamação abrangida pela Convenção de Atenas deve ser apresentada dentro dos prazos estabelecidos na Convenção de Atenas. A Convenção de Atenas limita o montante máximo que nós, como transportadora, temos de pagar se formos declarados responsáveis em caso de morte ou lesões pessoais e para reclamações relativas a bagagem e objetos de valor. Quando uma reclamação ou parte de uma reclamação (incluindo as relativas a morte ou lesões pessoais) se referir ou se basear em qualquer preparação de viagem (incluindo o processo de embarque e/ou desembarque do transporte em questão) fornecida por qualquer transportadora aérea, ferroviária ou rodoviária ou qualquer estadia em hotel, o montante máximo de indemnização que teremos de lhe pagar será limitado. O máximo que teremos de lhe pagar por esse sinistro ou parte do sinistro, se formos considerados responsáveis perante si por qualquer motivo, é o máximo que o transportador ou hoteleiro em questão teria de pagar nos termos da convenção ou regulamento internacional aplicável aos preparativos da viagem ou à estadia no hotel em questão (por exemplo, a [Convenção de Varsóvia](#), alterada ou não, e a [Convenção de Montreal](#) para viagens aéreas internacionais, e o [Regulamento CE n.º 889/2002 relativo à responsabilidade das companhias aéreas ou](#) viagens aéreas nacionais e internacionais).

Tenha em atenção o seguinte: quando um transportador ou um hotel não estiver obrigado a efetuar qualquer pagamento ao abrigo da convenção ou regulamento internacional aplicável em relação a uma reclamação ou parte de uma reclamação, também não somos obrigados a efetuar qualquer pagamento ao abrigo dessa reclamação ou parte da reclamação. Ao efetuar qualquer pagamento, temos o direito de deduzir qualquer dinheiro que tenha recebido ou tenha direito a receber da transportadora ou do hotel pela reclamação ou queixa em questão. Se desejar, pode solicitar-nos cópias das convenções e regulamentos internacionais aplicáveis, cujo link se encontra acima. As Convenções são avaliadas em «Direitos Especiais de Saque» ou «DSE», que é um ativo de reserva administrado pelo Fundo Monetário Internacional. Os DSE são conversíveis em moeda nacional, como o euro. Os limites máximos atuais aplicáveis ao abrigo da Convenção de Atenas, no caso de incorrermos em responsabilidade por morte ou lesões pessoais causadas por um incidente marítimo, são de 250 000 DEG (a partir de setembro de 2025, aproximadamente 306 450 €), a menos que tenha

sido causado por um ato de guerra, um fenómeno natural, uma guerra civil, terrorismo ou qualquer outra exceção estabelecida na Convenção de Atenas. Quando for demonstrado que agimos com negligência, este limite aumentará para 400 000 DEG (a partir de setembro de 2025, aproximadamente 490 320 €). O limite da nossa responsabilidade por morte e lesões pessoais por incidentes não relacionados com o transporte marítimo é limitado a 400 000 DEG (a partir de setembro de 2025, aproximadamente 4140 €). No caso da nossa responsabilidade por danos e perda de bagagem, quando a bagagem ou os bens são depositados no Navio, o limite da nossa responsabilidade é de 3.375 DEG (a partir de setembro de 2025, aproximadamente 2.760 €) e, no caso de danos e perda de bagagem de cabine, o limite é de 2.250 DEG (aproximadamente 2.800 euros), salvo acordo em contrário na secção 2.1. A Virgin Voyages beneficiará plenamente de qualquer lei aplicável que preveja a limitação e/ou exoneração de responsabilidade (incluindo, sem limitação, a lei e/ou as leis do pavilhão do navio no que diz respeito a/ou à limitação global dos danos recuperáveis do Transportador). Nenhuma disposição das presentes Condições de Transporte tem por objetivo limitar ou privar a Empresa e o Transportador dessa limitação ou exoneração de responsabilidade legal ou de outro tipo. O nosso servidor e/ou agentes beneficiarão plenamente de todas as disposições relativas à limitação de responsabilidade. Se for apresentada qualquer reclamação contra nós em qualquer jurisdição em que as isenções e limitações aplicáveis incorporadas nas Condições de Transporte sejam consideradas legalmente inaplicáveis, então não seremos responsáveis por morte, lesão, doença, dano, atraso ou outra perda ou prejuízo a qualquer pessoa ou propriedade que surja de qualquer causa de qualquer natureza que não tenha sido comprovadamente causada por nossa própria negligência ou culpa.

5.9 NOTIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES No caso improvável de ter motivos para reclamar durante a sua viagem, deverá notificar imediatamente a **Shipboard Sailor Services** ou o seu agente de viagens, se estiver a bordo do navio, e o fornecedor do serviço ou serviços em questão (se não formos nós). Isto é para garantir que temos a oportunidade de abordar e tentar resolver o problema. Qualquer reclamação verbal deve ser apresentada por escrito e entregue ao fornecedor dos serviços (se aplicável) e a nós o mais rapidamente possível. Se um problema não puder ser resolvido a seu contento e desejar acompanhá-lo após o seu regresso, ou se houver alguma não conformidade que perceba na realização da viagem reservada através da Virgin Voyages, entre em contacto com os nossos Serviços Shoreside Sailor na nossa página Contacte-nos ou por telefone através do número 0203 003 4919 ou por correio postal: 1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation FL USA 33324, Attn: Sailor Services ou ao seu agente de viagens. Tenha em atenção que podemos processar a correspondência enviada por e-mail mais rapidamente do que a enviada por correio postal. Deve fornecer-nos o seu número de reserva e todos os detalhes da sua reclamação no prazo de 28 dias após o regresso das férias, a menos que se aplique um prazo diferente à sua reclamação (ver secções 2.1, 2.3, 2.4 e 5.8). Só aceitaremos reclamações do nome principal de uma reserva. Se a sua reclamação for apresentada em nome de outros membros do seu grupo de viagem, os seus nomes completos e os números de referência da reserva devem constar claramente na correspondência, juntamente com uma declaração em que o autorizam a tratar da reclamação em seu nome. Se não seguir este simples procedimento de reclamação, o seu direito a reclamar a indemnização a que teria direito pode ser afetado ou mesmo perdido. Só podemos pagar-lhe uma indemnização se forem cumpridas as seguintes condições: se solicitarmos, a pessoa ou pessoas afetadas devem transferir-nos todos os direitos que têm contra o fornecedor ou quem quer que seja responsável pela sua reclamação e queixa. Se não pudermos resolver a sua reclamação, pode aceder à plataforma de resolução de litígios em linha (ODR) da Comissão Europeia em <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Esta plataforma ODR é um meio para registar a sua reclamação junto de nós; não determinará como a sua reclamação deve ser resolvida.

Os presentes Termos e Condições de Transporte serão regidos e interpretados de acordo com a legislação [inglesa]. No entanto, isso não exclui nenhum direito legal obrigatório que possa ter no seu país de residência, onde não nos é permitido excluir tais direitos por uma questão de direito. Os tribunais [ingleses] terão jurisdição, mas isso não afeta a sua capacidade de apresentar uma reclamação no seu país de residência, onde tem esse direito.

5.10 CIRCUNSTÂNCIAS FORA DO NOSSO CONTROLO Em caso de circunstâncias inevitáveis ou extraordinárias que nos impeçam de garantir o seu regresso pontual a casa após as suas férias de cruzeiro, a Virgin Voyages ficará responsável pelo alojamento necessário durante um período não superior a três noites por passageiro. Esses limites podem variar no caso de pessoas com mobilidade reduzida, passageiras grávidas e pessoas com necessidades médicas específicas que nos tenham informado das suas necessidades pelo menos 48 horas antes da viagem. Se a legislação da União Europeia em matéria de direitos dos passageiros (conforme descrito no Regulamento sobre viagens combinadas) relativa ao seu meio de transporte de ida e volta estabelecer um período de alojamento mais longo do que o acima mencionado, ou se essa legislação não permitir ao transportador limitar as suas obrigações conforme descrito acima em caso de circunstâncias inevitáveis ou extraordinárias, serão aplicados em vez disso os limites estabelecidos nessa legislação. Da mesma forma, se circunstâncias inevitáveis ou extraordinárias nos obrigarem a cancelar a sua reserva e o notificarmos sem demora injustificada antes do início das suas férias, não teremos qualquer responsabilidade perante si, exceto o reembolso do valor pago pelas férias no prazo de 14 dias. Não será considerado que demorámos indevidamente a notificá-lo do cancelamento 7 dias antes do início da viagem combinada no caso de viagens com duração entre 2 e 6 dias, e 48 horas antes do início da viagem combinada no caso de viagens com duração inferior a 2 dias.

5.11 EXATIDÃO DAS INFORMAÇÕES E DOS PREÇOS Embora façamos todos os esforços para garantir a exatidão das informações e dos preços no site, infelizmente podem ocorrer erros. Por isso, deve certificar-se de verificar o preço e todos os outros detalhes dos serviços escolhidos connosco, tanto no momento da reserva como quando receber o e-mail de confirmação da reserva.

5.12 OUTRAS CONDIÇÕES DAS SUAS FÉRIAS As companhias aéreas, hotéis, alojamentos, empresas de aluguer e os nossos outros fornecedores têm os seus próprios termos e condições, que se aplicam às suas férias. Recomendamos vivamente que os consulte. Algumas destas condições podem limitar ou excluir a responsabilidade da companhia aérea ou de outro fornecedor para consigo, muitas vezes em conformidade com as Convenções Internacionais. Os nossos fornecedores fornecer-lhe-ão cópias dos mesmos.

5.13 PROTEÇÃO DAS SUAS TARIFAS/PROTEÇÃO CONTRA INSOLVÊNCIA

A. Reservado.

B. Férias em cruzeiro. Se formos o organizador da sua viagem combinada, somos obrigados a garantir o dinheiro que nos paga e a sua repatriação (se a viagem combinada incluir o transporte de passageiros) em caso de insolvência. Organizámos uma proteção financeira completa para a sua viagem combinada através do Kammarkollegiet sueco, mediante um título de garantia de viagem. Pode contactar a Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Estocolmo, Suécia, +46-(0)8-700 08 00 e-mail:registratur@kammarkollegiet.se website: <https://www.kammarkollegiet.se>) em caso de insolvência da Virgin Voyage.

C. Férias apenas com cruzeiro mais outros serviços organizados pelo seu organizador de viagens Pode reservar férias apenas com cruzeiro da Virgin Voyages juntamente com outros serviços (como voos, alojamento em terra e/ou transferências terrestres) organizados ou fornecidos por um agente de viagens. Nesse caso, o Organizador de todo o seu pacote, incluindo o cruzeiro e todos os outros serviços e disposições, será o seu Agente de Viagens e não a Virgin Voyages. As suas férias não estarão protegidas pelo

nosso seguro de insolvência. Em vez disso, deverá verificar se a sua agência de viagens dispõe dos seus próprios mecanismos de segurança financeira para proteger todo o dinheiro que pagar pela sua viagem combinada e para o repatriar se já estiver no estrangeiro (se aplicável) em caso de insolvência. Deverá receber uma confirmação por e-mail emitida pela agência de viagens que comprove que esta é responsável por fornecer todos os elementos da sua viagem combinada. Em caso de insolvência da agência de viagens antes de termos recebido o pagamento integral da mesma pelo elemento apenas cruzeiro da sua viagem combinada, a sua reserva apenas cruzeiro poderá ser cancelada e não teremos qualquer obrigação de lhe fornecer o referido cruzeiro, nem qualquer reembolso ou compensação. Nessas circunstâncias, deverá solicitar uma compensação através dos acordos de garantia financeira (se existirem) que a agência de viagens tenha subscrito.

5.15 GRUPOS DE INTERESSE COMUM Ocasionalmente, podemos ter a bordo vários grupos de interesse comum que participam, por exemplo, em convenções, conferências, seminários ou férias especializadas. Estes grupos podem ocorrer nas datas em que navega connosco. Embora preveja que isso não afetará o funcionamento normal do Navio, pode haver ocasiões em que certas instalações não estejam disponíveis para si enquanto esses grupos estiverem a bordo.

5.16 CESSÃO DE RECLAMAÇÕES Caso você ou qualquer outra pessoa em nome da qual tenha feito uma reserva tenha uma reclamação legal direta contra um fornecedor, em relação a uma reserva, por reembolso, compensação ou outra perda ou dano, e nós concordarmos em pagar-lhe tal montante (seja como resultado de uma obrigação legal concorrente que tenhamos para consigo ou de outra forma), concorda que, após o pagamento, nos cederá os seus direitos, títulos, interesses e benefícios sobre essas reclamações legais, a nosso pedido. Concorda que não cederá nem transferirá de qualquer outra forma quaisquer dos seus direitos legais ou reclamações contra nós decorrentes ou relacionados com a sua reserva ou com os presentes Termos e Condições de Transporte, salvo se permitido de outra forma nos presentes Termos e Condições de Transporte.

6. NOTIFICAÇÕES DE SINISTROS

Todas as notificações ao Transportador devem ser enviadas para:

Virgin Voyages
1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation, FL, EUA 33326 Attn:
Departamento Jurídico

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE

Iremos recolher, utilizar, processar e divulgar as suas informações pessoais de acordo com [o](#) nosso **Aviso de Privacidade** e em total conformidade com a regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados em vigor em cada momento, em particular, com [o Regulamento UE n.º 2016/679](#) relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e com a sua transposição para a legislação nacional de cada Estado do EEE (o «Regulamento sobre a Proteção de Dados»). A Virgin Voyages é um controlador de dados. Para processar e gerir a sua reserva, precisamos recolher alguns dados pessoais seus e dos outros membros do seu grupo. Esses dados incluirão, se aplicável, os nomes e endereços dos membros do grupo de viagem, dados de pagamento e requisitos especiais, como aqueles relacionados a qualquer deficiência ou condição médica que possa afetar os planos de férias escolhidos, e quaisquer restrições alimentares. Também poderemos precisar recolher outros dados pessoais, como a sua nacionalidade, cidadania, sexo e dados do passaporte, além dos dados mencionados acima, para fornecê-los a terceiros com o objetivo de realizar as suas férias e quando exigido por lei. A base jurídica do tratamento é, portanto, a execução da nossa relação contratual. Além disso, e se você der o seu consentimento, a Virgin Voyages também poderá processar as suas informações pessoais para lhe enviar material promocional que possa ser do seu interesse.

Precisamos de comunicar os seus dados pessoais às empresas e organizações que precisam de os conhecer para lhe poderem proporcionar as suas férias (por exemplo, o seu hotel, o Navio, outros fornecedores, a empresa do cartão de crédito/débito). Também podemos ser obrigados, seja por lei ou por terceiros aplicáveis (como as autoridades de imigração), a fazer tais divulgações. Quando transmite esses dados, está a transmiti-los à Virgin Voyages. Estamos localizados nos Estados Unidos. Todos os dados que nos fornecer em relação à sua reserva (incluindo os relativos a qualquer deficiência ou condição médica) serão mantidos confidenciais, mas poderão ser partilhados com terceiros que possam estar fora do EEE, se necessário, para prestar os serviços que solicitar, por exemplo, transferências através de portos aéreos ou terrestres, quando exigido por lei e conforme estabelecido no nosso [Aviso de Privacidade](#). Tem direitos em relação aos seus dados pessoais; por exemplo, pode perguntar-nos quais os seus dados que estão a ser conservados ou tratados e para que fins. Tem também direitos de acesso e alteração dos dados pessoais, bem como o direito de solicitar a limitação do tratamento, a portabilidade dos seus dados ou de se opor ao tratamento. Pode também retirar o consentimento concedido a qualquer momento, bem como apresentar uma reclamação à autoridade de controlo competente. Se considerar que algum dos dados pessoais que estamos a tratar é impreciso ou incorreto, [contacte-nos](#) imediatamente. Para mais informações, consulte [a](#) nossa [Política de Privacidade](#) ou envie um e-mail para [o](#) nosso [Responsável pela Privacidade](#).

POLÍTICAS DE CONDUTA, SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS HÓSPEDES DA VIRGIN VOYAGES

Tal como utilizado nas políticas seguintes, «você» e «seu» referem-se a todas as pessoas mencionadas numa reserva e «nós», «nos», «nossa» e «Virgin Voyages» referem-se à Virgin Cruises Intermediate Limited.

1. Por motivos de segurança, os nossos agentes poderão revistar você, o seu camarote, a sua bagagem e os seus pertences, com ou sem aviso prévio, quando houver motivos razoáveis para tal.
2. Reservamo-nos o direito de confiscar qualquer artigo transportado ou contido em qualquer bagagem que, a nosso critério exclusivo, considerarmos perigoso ou que represente um risco ou inconveniente para a segurança do navio ou das pessoas a bordo.
3. Tanto nós como o capitão do navio reservamo-nos o direito, sem qualquer responsabilidade, de recusar a sua passagem, desembarcá-lo, colocá-lo em quarentena, recusar-lhe o serviço de bebidas alcoólicas ou confiná-lo a um camarote ou a qualquer outra área, se o seu estado físico ou mental, ou o seu comportamento, ou o estado físico ou mental ou o comportamento de qualquer pessoa a seu cargo, for considerado, na opinião exclusiva do Capitão e/ou do médico a bordo, que constitui um risco para a sua própria saúde ou bem-estar, ou para o de qualquer outro Hóspede, membro da tripulação ou pessoa, ou para a segurança do navio. O comportamento indisciplinado, abusivo ou agressivo para com outros hóspedes ou tripulantes não será tolerado e poderá também ser motivo para desembarque. O incumprimento de uma ordem de quarentena constitui uma infração grave da política e pode acarretar consequências, tais como a proibição permanente de participar em futuros cruzeiros.

4. Podemos recusar-nos a transportá-lo ou desembarcá-lo em qualquer porto se tiver cometido um crime que implique depravação moral, se puder sofrer de uma doença contagiosa ou infeciosa, má saúde, ou cuja presença, na opinião do Capitão, possa ser prejudicial à saúde, conforto ou segurança de qualquer outro Hóspede, membro da tripulação ou pessoa, ou que, na opinião do Capitão, possa ser impedido de desembarcar no destino pelas autoridades de imigração ou outras autoridades governamentais.

5. Se for retido a bordo ou noutro local em qualquer etapa ou no destino devido a quarentena, regulamentos portuários, legislação aplicável em vigor, doença ou outra causa, todas as despesas relacionadas com essa retenção serão da sua responsabilidade.

6. Temos uma política de "tolerância zero" em relação a qualquer atividade ou comportamento ilegal da sua parte ou da tripulação a bordo. Você também reconhece que é nossa política informar os incidentes de atividade ou comportamento ilegal às autoridades policiais competentes.

7. Qualquer Hóspede com 21 anos ou mais que tente ou compre álcool para qualquer Adulto Menor de 21 anos quando estiver em águas interiores ou no mar territorial de qualquer um dos Estados Unidos será considerado infrator desta política. O Hóspede concorda que a Transportadora tem o direito de desembarcar qualquer Hóspede que infrinja esta política, incluindo o Adulto Menor de 21 anos, bem como os adultos que viajam com um Adulto Menor de 21 anos que infrinja esta política.

8. Informamos que existem câmaras (e talvez termógrafos, ver secção 2.7) em todo o navio, que vigiam o navio por motivos de segurança. A nossa equipa de segurança usa câmaras corporais para gravar as respostas de segurança. É possível que seja usado software de reconhecimento facial nos sistemas de câmaras e termógrafos do navio.

9. Animais de estimação, animais de serviço, animais de apoio emocional. Salvo a nosso critério exclusivo, não são permitidos animais de estimação ou outros animais a bordo do navio, exceto animais de serviço. Um animal de serviço é um cão treinado individualmente para realizar trabalhos ou tarefas em benefício de uma pessoa com deficiência, incluindo deficiência física, sensorial, psiquiátrica, intelectual ou outra deficiência mental. Solicitamos que nos notifique, pelo menos 21 dias antes da data de partida, sobre a sua intenção de levar um animal de serviço, e você concorda em aceitar toda a responsabilidade por quaisquer despesas, danos, perdas ou lesões relacionadas com esse animal de serviço ou causados por ele. Muitos portos de escala têm requisitos rigorosos de entrada para animais, e você deve garantir que o seu animal de serviço cumpre todos os requisitos de cada destino. Não nos responsabilizamos pela sua incapacidade de visitar um porto de escala devido ao seu incumprimento desses requisitos de entrada. Os animais de apoio emocional, por definição, não são animais de serviço e, portanto, não são permitidos a bordo.

10. Artigos proibidos. É proibido possuir armas de fogo, explosivos, materiais inflamáveis, outros artigos perigosos, drones, armas, tesouras pontiagudas ou substâncias controladas não sujeitas a receita médica. Esses objetos devem ser entregues ao Capitão no momento do embarque. Em qualquer circunstância e a critério exclusivo do capitão (ou do pessoal delegado do navio), qualquer artigo considerado inadequado poderá ser recusado a bordo do navio ou confiscado, destruído ou entregue às autoridades. Você não terá direito a reclamar por perdas, danos ou inconvenientes causados por isso.

11. Você garante que não levará a bordo do Navio quaisquer bens ou artigos para fins de troca ou comércio, nem contrabando, nem bens ou artigos que de outra forma possam infringir as leis alfandegárias do país a partir do qual o Navio embarca ou de qualquer outro Estado portuário visitado pelo Navio durante o curso do Cruzeiro. Você concorda em indenizar a Virgin Voyages por quaisquer multas, direitos, impostos ou outras sanções em que possa incorrer como resultado de qualquer artigo trazido a bordo pelo Convidado. Você não será obrigado a pagar, nem terá direito a receber, qualquer contribuição por avaria com relação a qualquer bem que levar consigo no navio.

12. Não é permitido solicitar bens ou serviços de qualquer tipo.

13. Política de não fumadores. É estritamente proibido fumar em todas as suas formas, incluindo, entre outros, cigarros, charutos, cigarros eletrónicos e vaporizadores pessoais, nos camarotes, incluindo varandas, e em todas as outras áreas a bordo, exceto nas áreas especificamente designadas. Qualquer violação desta política constituirá, a nosso critério exclusivo, uma violação substancial do presente Contrato. Nesse caso, perderá todos os seus direitos ao abrigo do presente Contrato, incluindo o direito de permanecer a bordo. Portanto, reservamo-nos o direito de desembarcá-lo em qualquer porto, conforme determinarmos, por violação desta política. Não seremos responsáveis por qualquer reembolso ou outra compensação ou danos de qualquer tipo se for desembarcado ao abrigo desta disposição, ou se tiver de desembarcar porque outro Hóspede que viaja consigo é desembarcado. Você também concorda que qualquer violação da política de não fumantes também nos causaria danos e prejuízos, incluindo, entre outros, perda de boa vontade de outros hóspedes, receitas, limpeza, manutenção e/ou outros custos. Reconhece expressamente a dificuldade em determinar o montante desses danos e, por conseguinte, aceita que uma estimativa razoável dos danos por qualquer violação da política de não fumadores é de 1000 USD. Autoriza uma cobrança por este montante, bem como as despesas de repatriação (incluindo o bilhete de avião) contra a sua conta de despesas a bordo por qualquer violação da política de não fumadores.

14. Se for transportado para além do seu porto de desembarque por qualquer motivo não imputável a nós, deverá pagar por qualquer manutenção adicional ou transporte extra. Em todos e cada um dos casos descritos nesta cláusula, não terá direito a qualquer reembolso de tarifa, crédito ou compensação de qualquer tipo.

DIREITOS FUNDAMENTAIS AO ABRIGO DA DIRETIVA SOBRE VIAGENS ORGANIZADAS (Diretiva 2015/2302 da UE) (CONFORME A SUA APLICAÇÃO NA LEGISLAÇÃO NACIONAL DE CADA ESTADO DO EEE)

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem combinada antes de celebrar o contrato de viagem combinada.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes recebem um número de emergência ou os dados de um ponto de contacto onde podem contactar o Organizador da Viagem. Se a Virgin Voyages for a sua agência de viagens, pode contactar-nos através da nossa página [Contate-nos](#) (que é o meio preferencial) ou ligando para o número 0203 003 4919, ou ligando para o número de emergência uma vez a bordo do navio.
- Os viajantes podem transferir a viagem combinada para outra pessoa, com um aviso prévio razoável e possivelmente sujeito a custos adicionais. Permitimos isso até 48 horas antes da partida.
- O preço da viagem combinada só poderá ser aumentado se os custos específicos (por exemplo, o preço do combustível) aumentarem e se tal estiver expressamente previsto no contrato, e em qualquer caso, o mais tardar 20 dias antes do início da viagem combinada. Se o aumento do preço exceder 8% do preço da viagem combinada, o viajante poderá rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito a um aumento do preço, o viajante terá direito a uma redução do preço se houver uma

diminuição dos custos correspondentes. A Virgin Voyages não adicionará uma sobretaxa de combustível nem aumentará o preço de um pacote apenas de cruzeiro. Apenas aumentaremos o preço de um pacote complementar alargado caso os prestadores de serviços externos o façam, e sempre dentro dos limites da regulamentação sobre viagens combinadas.

- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão e obter o reembolso total de qualquer pagamento se algum dos elementos essenciais da viagem combinada, além do preço, sofrer uma alteração significativa. Se, antes do início da viagem combinada, o operador responsável pela mesma a cancelar, os viajantes têm direito a reembolso e a uma indemnização, quando aplicável.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão antes do início da viagem combinada em caso de circunstâncias excepcionais, por exemplo, se no local de destino existirem graves problemas de segurança que possam afetar a viagem combinada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem combinada, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável.
- Se, após o início da viagem combinada, elementos significativos da mesma não puderem ser prestados conforme acordado, devem ser oferecidas ao viajante alternativas adequadas sem custos adicionais. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão, quando os serviços não forem prestados em conformidade com o contrato e isso afetar substancialmente a realização da viagem combinada e o organizador não remediar o problema.
- Os viajantes também têm direito a uma redução do preço ou a uma indemnização por danos e prejuízos, ou a ambos, quando os serviços de viagem não forem prestados ou forem prestados de forma incorreta.
- O organizador deve prestar assistência se o viajante se encontrar em dificuldades. A Virgin Voyages faz isso através do nosso número de emergência a bordo ou entrando em contacto connosco através da nossa página de [contacto](#).
- Se o organizador ou o retalhista se declararem insolventes, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou, se for o caso, o retalhista se declarar insolvente após o início da viagem combinada e se o transporte estiver incluído na viagem combinada, é garantida a repatriação dos viajantes. A Virgin Voyages subscreveu uma proteção contra insolvência através do Kammarkollegiet sueco por meio de uma caução de garantia de viagem. Pode contactar a Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Estocolmo, Suécia, +46-(0)8-700 08 00 e-mail:registratur@kammarkollegiet.se website: <https://www.kammarkollegiet.se>).