

Condições Gerais Norwegian Cruise Line

1. CONFIRMAÇÃO DA VIAGEM

A confirmação da viagem da NCL (Bahamas) Ltd., negociando como Norwegian Cruise Line (a seguir Norwegian), é a aceitação do seu pedido de reserva. Aceitar os pedidos de reserva resulta num contrato de viagem entre si bem como todos os outros participantes mencionados na confirmação da Norwegian. A confirmação da viagem contém os detalhes significativos dos serviços reservados. Se os serviços na confirmação da viagem diferirem dos do pedido de reserva então uma nova oferta é apresentada pela Norwegian. Neste caso tem 7 dias para aceitar a nova oferta. Durante este período a oferta continua a ser juridicamente vinculativa para a Norwegian. No caso de aceitar a nova oferta por escrito, via website, e-mail ou qualquer sistema de reservas externo dentro de 7 dias então o contrato de viagem será completado nesta base.

2. PAGAMENTO

- 2.1 Por favor veja as datas de pagamento na confirmação da reserva. Um atraso no pagamento pode resultar no cancelamento da sua viagem.
- 2.2 A nota de segurança faz parte da confirmação / fatura que mostra que a Norwegian está segurada contra o risco de insolvência com a Reise Garant GmbH. Esta nota de segurança certifica o direito de reclamar diretamente da seguradora em caso de insolvência ou falência da Norwegian.
- 2.3 Após receção da confirmação, é necessário o pagamento do seguinte depósito por pessoa.
Cruzeiro de 1 a 5 noites
20% do preço total da viagem do 1º ao 8º adulto;
20% do preço total da viagem para crianças até aos 17 anos de idade.
Cruzeiros de 6 noites ou mais
10% do preço total da viagem do 1º ao 8º adulto;
10% do preço total da viagem para crianças até aos 17 anos de idade
- 2.4 Para os camarotes da categoria "Garden Villa" (categoria S1) e outras suites de categoria superior (categorias H2-H7, H9, SA e SB) aplicam-se condições diferentes de pagamento.
O passageiro deverá fazer imediatamente o seguinte depósito por pessoa:

S1	20% do custo total da viagem do 1º ao 8º adulto, assim como para crianças e bebés;
H2-H7, H9, SA, SB	20% do custo total da viagem do 1º ao 8º adulto, assim como para crianças e bebés;
	Todas as reservas feitas com menos de 30 dias antes da data da viagem: é devido o pagamento total.

- 2.5 O pagamento total da viagem deverá ser liquidado e estar creditado na conta da Norwegian, o mais tardar até 30 dias antes do início da viagem, sem novos lembretes por parte da Norwegian. Se a reserva for feita 30 dias antes do início da viagem ou mais tarde, o passageiro deverá pagar a totalidade imediatamente após receção da confirmação. Ao receber o pagamento total, a Norwegian enviará todos os documentos necessários para a sua viagem. Para reservas feitas a menos de 14 dias antes da data da partida (voo/cruzeiro), a Norwegian só aceitará o pagamento com cartão de crédito.

3. DOCUMENTOS DE VIAGEM

Os documentos de viagem serão entregues uma vez que o pagamento esteja feito. Se o saldo devido não for transferido para a conta da Norwegian antes da data da partida (pagamentos à agência de viagens onde reservou têm o efeito de amortizar a dívida) o passageiro não será autorizado a viajar, em vez disso a Norwegian pode cobrar despesas de cancelamento como compensação de acordo com o ponto 6.1. O passageiro é livre de provar que nenhuns custos ou custos consideravelmente baixos foram incorridos. A Norwegian não aceitará nenhum passageiro se o pagamento final não tiver sido feito antes da data da viagem. Os documentos de viagem ficam disponíveis na forma de documentos eletrónicos (e-docs). Para bilhetes em papel especialmente solicitados, aplica-se uma taxa de serviço e envio de Eur 20 por pessoa.

4. SERVIÇOS E PREÇOS

O âmbito dos serviços contratuais a serem oferecidos aos passageiros correspondem à descrição no catálogo, bem como o descrito na sua confirmação da viagem. O mesmo se aplica aos custos da viagem a pagar pelo passageiro. Os preços apresentados no catálogo são os preços vigentes no momento da impressão (maio 2013), segundo a categoria do camarote e data da viagem. Os preços podem variar diariamente, dependendo da disponibilidade. Contacte o seu agente de viagens para consulta dos preços vigentes no momento da sua reserva para a data, categoria de camarote e itinerários pretendidos. A Norwegian Cruise Line está obrigada a respeitar os preços e demais informações que apareçam na confirmação da viagem. Qualquer modificação ou extensão dos serviços contratados deverá ser expressamente confirmada pela Norwegian Cruise Line.

5. ALTERAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS

5.1 Alterações do serviço

5.1.1 Alterações do Serviço antes da celebração do contrato

Os detalhes da brochura são vinculativos para a Norwegian Cruise Line, uma vez que formam a base do contrato de viagem. Contudo, a Norwegian Cruise Line, reserva o direito, por razões justificáveis, a fazer alterações aos detalhes da brochura ou ao anúncio das viagens antes do acordo ser celebrado. A Norwegian Cruise Line informará os passageiros destas alterações antes da reserva. No caso de cancelamento de um voo regular pela companhia aérea, ou por exemplo, no caso de incumprimento dos seus planos de voo, poderá ser necessária uma mudança de companhia aérea, avião e aeroporto de partida ou chegada. A Norwegian Cruise Line reserva-se o direito de efetuar tais alterações. De acordo com os regulamentos da União Europeia sobre informar os passageiros de transporte aéreo a identidade da transportadora aérea operadora, A Norwegian Cruise Line é obrigada a informar imediatamente o cliente a identidade da transportadora aérea operadora e de todos os serviços da viagem reservados na altura da reserva. É possível que haja alterações aos itinerários dos cruzeiros por exemplo devido a regulamentos oficiais, condições particulares de navegação, emergências médicas, ou quando por condições climáticas adversas o capitão decida alterar a rota no interesse e segurança dos passageiros. Apenas o capitão tomará as decisões e medidas necessárias sobre alterações de itinerários e de tempos de viagem.

5.1.2 Alterações do serviço após a celebração do contrato

Mudanças individuais de serviço ou outras similares, bem como desvios ao conteúdo do contrato de viagem que se considerem necessárias depois de ter celebrado tal contrato, e que não se possam atribuir à falta de boa-fé da Norwegian Cruise Line, serão sempre permitidas quando estas não sejam consideráveis e não afetem a forma geral da viagem. A Norwegian Cruise Line está obrigada a informar imediatamente os passageiros no caso de ocorrer alguma alteração nos serviços. As alterações nos serviços substituem as obrigações contratuais originais. Qualquer eventual reclamação permanecerá intacta, sempre que o serviço seja substituído por outro inadequado. No caso de que a Norwegian Cruise Line realize alterações que modifiquem consideravelmente a viagem de forma tal que seja inaceitável para o passageiro, a Norwegian Cruise Line dá o direito ao passageiro de alterar a reserva ou rescindir o contrato sem custos. Os passageiros também têm o direito de exigir um cruzeiro alternativo equivalente, desde que a Norwegian Cruise Line tenha a possibilidade de oferecer tal cruzeiro sem que tal comporte custos extras. Os passageiros deverão fazer valer os seus direitos por escrito decorrentes de alterações contratuais ou cancelamentos e imediatamente após a declaração de mudança pela Norwegian Cruise Line.

5.2 Alteração de Preços

5.2.1 Alteração de preços antes da celebração do contrato.

Os preços especificados na brochura/folheto de informação e preços são os preços em vigor no momento da impressão da brochura (Agosto de 2013) e são vinculativos. No entanto, antes da celebração de um contrato, a Norwegian pode definir preços diferentes dos publicados na brochura/caderno de informações e preços sempre e quando ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

1. Aumento nos custos de transporte, encargos com serviços específicos tais como taxas de porto ou taxas de aeroporto, ou uma alteração nas taxas de câmbio afetando a viagem em questão após a publicação das brochuras;
2. Se, após a publicação da brochura da Norwegian Cruise Line, o cruzeiro e/ou pacote de viagem e/ou programa de hotel anunciado na referida brochura da Norwegian Cruise Line e o qual deseja reservar só estará disponível a pedido e após a compra de lugares adicionais. Por tais razões a Norwegian reserva-se expressamente o direito de reajustar os preços.

5.2.2 Alteração de preços após a celebração do contrato

Sob certas circunstâncias legais, a Norwegian Cruise Line reserva-se o direito de transmitir quaisquer aumentos nos custos de transporte, taxas, alojamento e taxas de câmbio, desde que a data de viagem do passageiro seja superior a quatro meses após a realização do contrato. Isto é aplicável exclusivamente a alterações de preços onde os fatores de custo foram sujeitos a mudanças imprevisíveis após a celebração do contrato. As causas significativas e imprevisíveis para um aumento de preço são, por exemplo, aumentos dos encargos públicos, aumentos no IVA, alterações no preço internacional do combustível, alterações nas taxas portuárias e aeroportuárias, aumentos nas taxas de segurança e, em casos particulares, um incremento de mais de 20% na taxa de câmbio entre o Dólar Americano (USD) e o Euro (EUR). Na mesma medida é permitido um ajuste ao preço da viagem acordado, caso haja uma alteração na tarifa oficial do passageiro. Como prova da legitimidade de uma alteração de preço, a Norwegian Cruise Line fornecerá ao passageiro certificação de cada custo e aumento de preço. No caso de alterações de preços ou serviços, a Norwegian Cruise Line contactá-lo-á imediatamente não mais tarde que 21 dias antes da data prevista para a partida. Aumentos após essa data não são permitidos. Se o aumento no preço for equivalente a 5% ou mais do valor original da viagem, a Norwegian Cruise Line oferece aos passageiros o direito de renunciar à sua viagem ou serviço sem que tenha que pagar gastos de anulação, ou a participação num cruzeiro alternativo, sempre e quando a NCL tenha a possibilidade de oferecer tal cruzeiro fora do seu programa sem ter que incorrer em custos extra. Os passageiros deverão fazer valer os seus direitos contra a Norwegian imediatamente após esta ter informado o passageiro sobre alterações de preço.

6. CANCELAMENTOS, ALTERAÇÕES À RESERVA, SUBSTITUIÇÕES, ALTERAÇÕES DE NOME E CUSTOS DE PROCESSAMENTO

6.1 Cancelamento por parte do passageiro

O contrato pode ser cancelado a qualquer altura antes da data da viagem. Como prova, todos os cancelamentos podem ser feitos por escrito. O aviso de cancelamento só se torna efetivo após receção por parte da Norwegian Cruise Line ou pelo agente de viagens. Caso cancele a sua reserva ou não comece a sua viagem a Norwegian Cruise Line reserva-se o direito de cobrar gastos de provisionamento feito para a viagem e despesas. Ao calcular os gastos a Norwegian Cruise Line tem em consideração os serviços salvaguardados e o possível uso de outros serviços. A Norwegian Cruise Line pode reclamar gastos de cancelamento expressos como uma percentagem do preço da viagem e de acordo com o tempo de notificação dado entre o cancelamento e a data da partida e de acordo com a lista abaixo. O passageiro é livre de provar à Norwegian Cruise Line de que esta não sofreu qualquer perda ou uma perda inferior ao que reivindica.

6.1.1 Gastos de cancelamento por pessoa:

Cruzeiro de 1 - 5 noites:

Até 31 dias antes da data da partida: 20% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

30 - 22 dias antes da data da partida: 35% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

21 - 15 dias antes da data da partida: 50% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

14 - 8 dias antes da data da partida: 75% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

7 dias e menos antes da data da partida: 95% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

Cruzeiro de 6 noites ou mais:

Até 31 dias antes da data da partida: 10% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para crianças e bebês;

30 - 22 dias antes da data da partida: 35% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

21 - 15 dias antes da data de partida: 50% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

14 - 8 dias antes da data de partida: 75% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

7 dias e menos antes da data da partida: 95% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

6.1.2 Para os camarotes de categoria “Garden Villa” (categoria S1) e outras suítes de categoria superior (categorias H2-H7, H9, SA e SB) aplicam-se os seguintes gastos de cancelamento por pessoa:

Até 91 dias antes da data da partida: 20% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

90 - 30 dias antes da data da partida: 45% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

29 - 15 dias antes da data da partida: 65% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

14 - 8 dias antes da data da partida: 75% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

7 dias e menos antes da data da partida: 95% do preço da viagem da 1ª à 8ª pessoa, assim como para as crianças e bebês;

6.2 Alterações à reserva

Se o passageiro o desejar, a Norwegian poderá fazer alterações na sua reserva, sempre e quando a disponibilidade o permita. Como „alteração à reserva“ entende-se qualquer modificação na data da viagem, no destino da viagem, lugar de início da viagem, programa de hotel, categoria do camarote ou meio de transporte. Por cada alteração realizada até 31 dias antes da data da viagem, a Norwegian cobrará uma taxa de EUR 50 por pessoa. As taxas por alteração da reserva da companhia aérea (que dependem da tarifa de voo reservadas) será cobrada adicionalmente. Caso o passageiro pretenda fazer alterações à reserva menos de 31 dias antes da data da partida, e sempre e quando exista tal possibilidade, essas alterações realizar-se-ão mediante o cancelamento do contrato de viagem segundo o estipulado no ponto 6.1 e a consequente realização de uma nova reserva. Para voltar a efetuar a reserva de camarotes da categoria “Garden Villa” (categoria S1) ou suítes (categorias H2-H7, H9, SA e SB) aplicar-se-ão tarifas distintas, análogas às despesas de cancelamento mencionadas no ponto 6.1.2.

6.3 Alterações de passageiro

Antes de começar a viagem, e tendo em consideração um período de tempo razoável para questões organizativas, os passageiros podem solicitar que um terceiro assuma todos os direitos e obrigações do contrato da viagem. Não obstante, a Norwegian Cruise Line reserva-se o direito de recusar o novo passageiro, no caso de este não cumprir os requisitos da viagem, ou haja restrições legais ou disposições oficiais que proibam a sua participação. Se um terceiro tomar parte no contrato da viagem, o cliente original e o terceiro assumem a responsabilidade pelo pagamento da tarifa da viagem e de quaisquer outros custos adicionais originados pela participação do terceiro por exemplo encargos da companhia aérea para voos regulares.

6.4 Alterações de nome

À data da reserva todos os nomes dos passageiros têm que ser submetidos à Norwegian Cruise Line. Os nomes têm que ser iguais aos que constam no passaporte válido dos passageiros. Para alterações de nome feitas a mais de 30 dias da data da partida, a Norwegian Cruise Line reserva-se o direito de cobrar uma taxa de serviço de EUR 50 por pessoa juntamente com quaisquer custos incorridos ou impostos por qualquer um dos fornecedores. Alterações de nomes feitas a menos de 30 dias da data da partida, só poderão ser feitas se de todo possível, cancelando a reserva existente sujeita às condições mencionadas em 6.1 e fazendo nova reserva. Novas reservas em camarotes de categoria “Garden Villa” (categoria S1) e outras suítes de categoria superior (categorias H2-H7, H9, SA e SB) serão aplicadas as despesas de cancelamento mencionadas em 6.1.2.

6.5 Taxas de serviço e encargos para cancelamento, alterações à reserva e alterações de nome deverão ser pagas imediatamente.

7. CANCELAMENTO EM CIRCUNSTÂNCIAS EXTREMAS

7.1 Cancelamento antes de começar a viagem

Se a viagem ficar amplamente dificultada, ameaçada ou prejudicada por causas de força maior (como guerra, instabilidade política, catástrofes naturais, surtos epidêmicos, medidas de autoridades governamentais, por exemplo, embargos de alojamento ou transporte, perda de navio ou outros incidentes similares) que não eram previsíveis no momento da celebração do contrato, então tanto o passageiro como a Norwegian Cruise Line podem cancelar o contrato. A Norwegian Cruise Line irá reembolsar os custos de viagem imediatamente. No entanto, a Norwegian reserva-se o direito de cobrar um reembolso razoável para os serviços de viagem já prestados ou ainda a prestar.

7.2 Cancelamento depois de iniciada a viagem

Se o cliente decide cancelar a viagem depois de iniciada, a Norwegian Cruise Line está obrigada a tomar todas as medidas necessárias, para transportá-lo de regresso, sempre que tal seja possível. Os custos do transporte de regresso serão partilhados por ambas as partes. Outros custos adicionais serão assumidos pelo passageiro.

8. LIMITE DE RESPONSABILIDADE

8.1 A responsabilidade contratual da Norwegian Cruise Line está limitada ao triplo do valor da tarifa da viagem, para danos que não sejam lesões pessoais (também responsabilidade por violação de responsabilidades e deveres pré-contratuais resultantes do contrato principal ou de qualquer contrato adicional), desde que o dano não tenha sido causado intencionalmente ou por negligência, ou sempre que a Norwegian Cruise Line apenas seja responsável por danos unicamente causados por defeito de um prestador de serviço. O limite de responsabilidade por danos à propriedade corresponde a EUR 4.100. Se a tarifa de viagem for superior a EUR 1.364, então a responsabilidade estará limitada a três vezes o preço total da viagem (2ª lei de modificações do Direito do Mar como apêndice ao § 664 do Código de Comércio Alemão).

8.2 Reclamações por danos contra a Norwegian Cruise Line podem ser restritos ou excluídos de acordo com o regulamento estatutário de acordos internacionais (por exemplo a Convenção de Montreal) a aplicar ao desempenho do serviço dos prestadores de serviços, pelo que as reclamações de dano contra os prestadores de serviço só podem ser feitas ou excluídas, em determinadas disposições e com certas limitações. Assim a Norwegian Cruise Line pode reclamar, por exemplo, que os prestadores de serviços não são responsáveis por atrasos de voo, comboio, autocarro ou navio para que a Norwegian Cruise Line também não tenha que responder pelas ligações perdidas.

8.3 A Norwegian Cruise Line não se responsabiliza pela informação publicitada em hotéis e panfletos locais, dado que a Norwegian Cruise Line não pode controlar a sua origem nem a sua veracidade. Da mesma forma, a Norwegian Cruise Line não é responsável por alterações de circunstâncias políticas ou regulamentos de entrada dificultando a entrada no país ou destino, desde que ocorram após a data de impressão da brochura ocorridos depois de ter imprimido esta brochura, e que possam dificultar ou impedir a entrada no país de destino. No caso em que as mudanças sejam necessárias, vamos sempre tentar informá-lo com antecedência, mas isso não pode ser garantido.

8.4 Perda ou dano à bagagem

Perda ou dano à bagagem durante o embarque ou desembarque deve ser reportada. Os passageiros são obrigados a notificar a Norwegian Cruise Line ou um agente oficial por escrito. Caso a bagagem de mão esteja visivelmente danificada externamente, deverá enviar uma notificação por escrito imediatamente, o mais tardar até ao momento do desembarque. Caso outra bagagem, que foi manuseada ou armazenada pela tripulação, estar visivelmente danificada externamente, então o passageiro deve reportá-lo ao receber a sua bagagem. Se o dano não for visível externamente, então a notificação deverá ser apresentada no prazo de 15 dias após o desembarque, receção da bagagem, ou data prevista de receção da bagagem. No caso de perda ou dano de bagagem de voo, por favor contacte com a transportadora aérea ou o seu representante no aeroporto imediatamente após a constatação dos danos. Passageiros que transportem eles próprios, armazenem e manuseiem a bagagem a bordo, será sempre por sua conta e risco. Qualquer dano à bagagem de mão está limitado ao valor máximo garantido de EUR 2,045 por cliente e viagem, na medida em que o dano não foi causado por dolo ou negligência grave, ou na medida em que a Norwegian Cruise Line é responsável pelos danos causados exclusivamente por defeito de um prestador de serviço.