

## Condições Gerais

ORGANIZAÇÃO: A organização técnica destas viagens foi realizada pela Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U., sob a marca Um Mundo de Cruzeiros, CICMA 674 e CIF B- 80789332, inscrita no registo comercial de Madrid com sede na Avda. Ventisquero de la Condesa, 13 - Of. 19, 28035 Madrid

### a. Contratação da viagem combinada

#### 1. Informação pré-contratual

1.1. Antes de o viajante ficar vinculado a qualquer contrato de viagem combinada ou oferta correspondente, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, entregará ao viajante o formulário de informação normalizado para contratos de viagem combinada, bem como o resto das características e informações da viagem, de acordo com o estabelecido na legislação em vigor.

1.2. As pessoas com mobilidade reduzida que desejem receber informações precisas sobre a adequação da viagem de acordo com as suas necessidades especiais, a fim de avaliar a possibilidade e viabilidade de contratar a viagem de acordo com as suas características, devem informar a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, sobre tal situação, para que lhes possam ser fornecidas informações para esse efeito.

De acordo com o disposto no Regulamento CE 1107/2006, entende-se por pessoa com mobilidade reduzida qualquer pessoa cuja mobilidade para participar na viagem seja reduzida por motivos de deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), deficiência ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de deficiência, ou pela idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação às suas necessidades particulares do serviço disponibilizado aos outros participantes na viagem.

1.3. As informações pré-contratuais fornecidas ao viajante, em conformidade com as alíneas a), c), d), e) e g) do artigo 153.º, n.º 1, do Real Decreto Legislativo 1/2007, farão parte integrante do contrato de viagem combinada e não serão alteradas, salvo acordo expresso entre a agência de viagens e o viajante. A agência organizadora e, se for o caso, a agência retalhista, antes da celebração do contrato de viagem combinada, comunicarão ao viajante de forma clara, compreensível e destacada, todas as alterações das informações pré-contratuais.

#### 2. Informações sobre disposições aplicáveis a passaportes, vistos e vacinas

2.1. A agência tem o dever de informar sobre as formalidades sanitárias necessárias para a viagem e a estadia, bem como sobre as condições aplicáveis aos viajantes em matéria de passaportes e vistos, incluindo o tempo aproximado para a obtenção dos vistos, e será responsável pela correção das informações fornecidas.

2.2. O viajante deverá obter a documentação necessária para realizar a viagem, incluindo o passaporte e os vistos, bem como a documentação relativa às formalidades sanitárias. Todos os danos que possam decorrer da falta dessa documentação serão da sua responsabilidade, em particular as despesas decorrentes da interrupção da viagem e da sua eventual repatriação.

2.3. Se a agência aceitar o pedido do viajante para tratar dos vistos necessários para algum dos destinos previstos no itinerário, poderá exigir o pagamento do custo do visto, bem como das despesas de gestão pelos trâmites que deva realizar junto da representação diplomática ou consular correspondente. Neste caso, a agência será responsável pelos danos que lhe sejam imputáveis.

#### 3. Pedido de reserva

3.1. O viajante que deseja contratar uma viagem combinada faz um «pedido de reserva». Após esse pedido, a agência retalhista ou, se for o caso, a agência organizadora, compromete-se a

tomar as medidas necessárias para obter a confirmação da reserva.

3.2. Se o viajante solicitar a elaboração de uma proposta de viagem combinada personalizada, a agência poderá exigir o pagamento de um montante para a elaboração do projeto. Se o viajante aceitar a oferta de viagem combinada elaborada pela agência, o montante entregue será imputado ao preço da viagem.

3.3. Se a agência aceitar gerir a reserva, será responsável pelos erros técnicos que ocorram no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

3.4. A agência não será responsável pelos erros da reserva imputáveis ao viajante ou causados por circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

#### 4. Confirmação da reserva

A perfeição do contrato de viagem combinada ocorre com a confirmação da reserva. A partir desse momento, o contrato de viagem combinada é de cumprimento obrigatório para ambas as partes.

#### 5. Calendário de pagamentos

5.1. O Um mundo de cruzeiros atua como agência de cobrança em nome e por conta do prestador de serviços e está autorizada a exigir os pagamentos de acordo com as condições de serviço e pagamento dos prestadores de serviços intermediários, desde que estes tenham sido efetivamente acordados entre o cliente e o prestador de serviços correspondente e sejam legalmente válidos. No caso de reservas de última hora, o preço total da viagem será pago imediatamente.

5.2. Se o viajante não cumprir o calendário de pagamentos, a agência poderá rescindir o contrato e aplicar as regras estabelecidas para a rescisão da viagem pelo viajante antes da partida prevista na Cláusula 13.

### b. Regras aplicáveis às prestações da viagem combinada

#### 6. Prestações

Os serviços que integram o contrato de viagem combinada resultam das informações fornecidas ao consumidor nas informações pré-contratuais e não serão alterados, salvo se a agência de viagens e o viajante assim o acordarem expressamente, conforme previsto na Cláusula 1.3.

Antes do início da viagem, a agência de viagens fornecerá ao viajante os recibos, vales e bilhetes necessários para a prestação dos serviços.

#### 7. Alojamento

Salvo indicação em contrário nas informações pré-contratuais ou nas condições particulares do contrato:

7.1. Em relação aos países em que existe uma classificação oficial de estabelecimentos hoteleiros ou de qualquer outro tipo de alojamento, o folheto inclui a classificação turística atribuída no país correspondente.

7.2. O horário de ocupação dos quartos depende das normas estabelecidas em cada país e alojamento.

7.3. Os quartos ou camarotes triplos ou quádruplos são geralmente quartos duplos aos quais são adicionadas uma ou duas camas, que costumam ser um sofá-cama ou uma cama dobrável, exceto em certos estabelecimentos onde, em vez de camas adicionais, são utilizadas duas camas maiores.

## 8. Transporte

8.1. O viajante deve apresentar-se no local indicado para a partida com a antecedência indicada pela agência de viagens.  
8.2. A perda ou danos que ocorram em relação à bagagem de mão ou outros objetos que o viajante leve consigo serão de sua exclusiva responsabilidade e risco enquanto estiverem sob a custódia do viajante.

## 9. Outros serviços

9.1. Como regra geral, o regime de pensão completa inclui pequeno-almoço continental, almoço, jantar e alojamento. O regime de meia pensão, salvo indicação em contrário, inclui pequeno-almoço continental, jantar e alojamento. Como regra geral, essas refeições não incluem bebidas.  
9.2. Dietas especiais (vegetarianas ou regimes especiais) só são garantidas se constarem das necessidades especiais aceites pelo organizador no contrato de viagem combinada.  
9.3. A presença de animais de estimação só será aceite se constar das necessidades especiais aceites pelo organizador no contrato de viagem combinada.

## c. Direitos e obrigações das partes antes do início da viagem

### 10. Modificação do contrato

10.1. A agência organizadora só poderá modificar as cláusulas do contrato antes do início da viagem se a alteração for significativa e a própria agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, informar o viajante dessa alteração num suporte duradouro de forma clara, compreensível e destacada.

10.2. Se, antes do início da viagem, a agência organizadora for obrigada a realizar alterações substanciais em alguma das principais características dos serviços da viagem ou não puder cumprir algum requisito especial do viajante previamente aceite, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista informará o viajante sem demora, de forma clara, compreensível e destacada, em suporte duradouro, e a comunicação deverá conter:

- As alterações substanciais propostas e, se for o caso, o seu impacto no preço;
- Um prazo razoável para o viajante comunicar a sua decisão;
- A indicação de que, se o viajante não comunicar a sua decisão dentro do prazo indicado, se entenderá que rejeita a alteração substancial e que, por conseguinte, opta por rescindir o contrato sem qualquer penalização; e
- Se a agência puder oferecê-lo, a viagem combinada de substituição oferecida e o seu preço.

O viajante poderá optar por aceitar a alteração proposta ou rescindir o contrato. Se o viajante optar por rescindir o contrato, poderá aceitar uma viagem combinada substituta que, se for o caso, lhe seja oferecida pela agência organizadora ou pela agência retalhista. Essa viagem substituta deverá ser, se possível, de qualidade equivalente ou superior.

Se a alteração do contrato ou a viagem de substituição resultarem numa viagem de qualidade ou custo inferior, o viajante tem direito a uma redução adequada do preço.

Caso o viajante opte por rescindir o contrato sem penalização ou não aceite a viagem combinada substituta oferecida, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, reembolsará todos os pagamentos efetuados a título da viagem, num prazo não superior a catorze dias úteis a partir da data de rescisão do contrato. Para este efeito, aplicar-se-á o disposto nos n.os 2 a 6 da Cláusula 22.

### 11. Revisão do preço

11.1. Os preços só poderão ser aumentados pela agência até 20 dias corridos antes da partida. Além disso, tal aumento só poderá ser realizado para ajustar o valor da viagem às variações:

a) Das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.  
b) Do preço do transporte de passageiros derivado do combustível ou de outras formas de energia.

c) Do nível dos impostos ou taxas sobre os serviços de viagem incluídos no contrato, exigidos por terceiros que não estão diretamente envolvidos na execução da viagem combinada, incluindo taxas, impostos e sobretaxas turísticas, de aterragem e de embarque ou desembarque em portos e aeroportos.

11.2. O contrato indicará a data em que foram calculados os conceitos expostos no parágrafo anterior, para que o viajante tenha conhecimento da referência para calcular as revisões de preço.

11.3. A agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista notificará o aumento ao viajante, de forma clara e compreensível, com uma justificação desse aumento e fornecerá o seu cálculo em suporte duradouro, o mais tardar 20 dias antes do início da viagem.

11.4. Apenas no caso de o aumento do preço representar um aumento superior a 8% do preço da viagem, o viajante poderá rescindir o contrato sem penalização. Nesse caso, será aplicável o disposto na Cláusula 10.

11.5. O viajante terá direito a uma redução do preço da viagem por variações ocorridas nos conceitos detalhados nas alíneas a), b) e c) da Cláusula 11.1. Nesses casos, a agência organizadora e, se for o caso, a agência retalhista, deduzirão dessa redução do preço as despesas administrativas reais de reembolso ao viajante.

### 12. Cessão da reserva

12.1. O viajante poderá ceder a sua reserva a uma pessoa que reúna todas as condições exigidas no folheto, programa ou oferta de viagem combinada e no contrato para realizar a viagem combinada.

12.2. A cessão deverá ser comunicada, em suporte duradouro, à agência organizadora ou, se for o caso, à agência retalhista, com uma antecedência mínima de 7 dias úteis antes da data de início da viagem, a qual só poderá repercutir no viajante os custos efetivamente suportados em causa da cessão.

12.3. Em qualquer caso, o viajante e a pessoa a quem cedeu a reserva são solidariamente responsáveis perante a agência pelo pagamento do restante do preço, bem como de qualquer comissão, sobretaxa e outros custos adicionais que a cessão possa ter causado.

### 13. Resolução da viagem pelo viajante antes da partida da viagem

13.1. O viajante poderá rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem e, nesse caso, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, poderá exigir-lhe o pagamento de uma penalização adequada e justificável. O contrato poderá especificar uma penalização padrão razoável com base na antecedência da rescisão do contrato em relação ao início da viagem e na economia de custos e receitas esperadas pela utilização alternativa dos serviços de viagem.

Se o contrato não previr uma penalização padrão, o montante da penalização pela rescisão será equivalente ao preço da viagem combinada, menos a poupança de custos e as receitas decorrentes da utilização alternativa dos serviços de viagem.

Nesses casos, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, reembolsará qualquer pagamento que tenha sido efetuado pela viagem combinada, menos a penalização correspondente.

13.2. No entanto, se ocorrerem circunstâncias inevitáveis e extraordinárias no destino ou nas imediações que afetem significativamente a execução da viagem ou o transporte dos passageiros para o local de destino, o viajante poderá rescindir o contrato antes do seu início sem qualquer penalização e com direito ao reembolso de todos os pagamentos efetuados a título de adiantamento da viagem.

13.3. Esses reembolsos ou devoluções serão efetuados ao viajante, descontando a penalização correspondente no caso do

parágrafo 1 anterior, num prazo não superior a 14 dias corridos após a rescisão do contrato de viagem combinada.

#### **14. Cancelamento da viagem pelo organizador antes da partida**

Se a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, cancelar o contrato por motivos não imputáveis ao viajante, deverá reembolsar a totalidade dos pagamentos efetuados pelo viajante num prazo não superior a 14 dias úteis a partir da rescisão do contrato. A agência não será responsável pelo pagamento de qualquer compensação adicional ao viajante se o cancelamento se dever ao facto de:

14.1. O número de pessoas inscritas para a viagem combinada for inferior ao número mínimo especificado no contrato e a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, notificar o viajante do cancelamento no prazo fixado no mesmo, que será, no máximo:

- 20 dias antes do início, no caso de viagens com duração superior a 6 dias.
- 7 dias em viagens entre 2 e 6 dias.
- 48 horas em viagens com menos de 2 dias.

14.2. O organizador se vê impossibilitado de executar o contrato por circunstâncias inevitáveis e extraordinárias e notifica o cancelamento ao viajante sem demora indevida antes do início da viagem combinada.

#### **15. Desistência antes do início da viagem em contratos celebrados fora do estabelecimento**

No caso de contratos celebrados fora do estabelecimento (entendidos como aqueles definidos no artigo 92.2 do Real Decreto Legislativo 1/2007), o viajante poderá desistir da viagem contratada por qualquer motivo e sem penalização, com direito ao reembolso do preço pago pela viagem, no prazo de 14 dias após a celebração do contrato.

#### **d. Direitos e obrigações das partes após o início da viagem**

##### **16. Obrigação de comunicar qualquer incumprimento do contrato**

Se o viajante verificar que algum dos serviços incluídos na viagem não está a ser executado em conformidade com o contrato, deverá informar a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso.

##### **17. Corrigir qualquer incumprimento do contrato e a não prestação, conforme acordado no contrato, de uma parte significativa dos serviços de viagem**

17.1. Se algum dos serviços incluídos na viagem não for executado de acordo com o contrato, a agência organizadora e, se for o caso, a agência retalhista, deverão corrigir a falta de conformidade, exceto se tal for impossível ou tiver um custo desproporcionado, tendo em conta a gravidade da falta de conformidade e o valor dos serviços da viagem afetados. Caso a falta de conformidade não seja corrigida, serão aplicáveis as disposições da Cláusula 22.

17.2. Se nenhuma das exceções anteriores se aplicar e uma falta de conformidade não for corrigida num prazo razoável estabelecido pelo viajante ou a agência se recusar a corrigi-la ou exigir uma solução imediata, o próprio viajante poderá fazê-lo e solicitar o reembolso das despesas necessárias para esse efeito.

17.3. Quando uma parte significativa dos serviços da viagem não puder ser prestada conforme acordado no contrato, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, oferecerá, sem custos adicionais, alternativas adequadas para a continuação normal da viagem e, também, quando o regresso do viajante ao local de partida não for efetuado conforme acordado.

Essas alternativas devem, se possível, ser de qualidade equivalente ou superior e, se forem de qualidade inferior, a

agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista aplicará uma redução adequada do preço.

O viajante só poderá recusar as alternativas oferecidas se não forem comparáveis ao acordado na viagem combinada ou se a redução do preço for inadequada.

17.4. Quando uma falta de conformidade afetar substancialmente a execução da viagem e a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista não a tiver corrigido num prazo razoável estabelecido pelo viajante, este poderá rescindir o contrato sem pagar qualquer penalização e solicitar, se for o caso, tanto uma redução do preço como uma indemnização pelos danos e prejuízos causados, de acordo com o estabelecido na Cláusula 22.

17.5. Se não for possível encontrar fórmulas de viagem alternativas ou se o viajante as rejeitar por não serem comparáveis ao acordado na viagem ou por a redução de preço oferecida ser inadequada, o viajante terá direito tanto a uma redução de preço como a uma indemnização pelos danos e prejuízos causados, sem que o contrato de viagem combinada seja rescindido, de acordo com o estabelecido na Cláusula 22.

17.6. Nos casos detalhados nos parágrafos 4 e 5 acima, se a viagem combinada incluir o transporte de passageiros, a agência organizadora e, se for o caso, a agência retalhista, também serão obrigadas a oferecer repatriação ao viajante em transporte equivalente, sem demoras indevidas e sem custos adicionais.

#### **18. Impossibilidade de garantir o retorno conforme previsto no contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias**

18.1. Se for impossível garantir o regresso do viajante conforme previsto no contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, a agência organizadora ou, se for o caso, a agência retalhista, assumirá o custo do alojamento necessário, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante, salvo se a regulamentação europeia sobre os direitos dos passageiros estabelecer um período diferente.

18.2. A limitação de custos estabelecida no parágrafo anterior não será aplicável a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (conforme definido na Cláusula 1.2 anterior) nem aos seus acompanhantes, mulheres grávidas, menores não acompanhados, nem a pessoas com necessidade de assistência médica específica, se as suas necessidades particulares tiverem sido comunicadas à agência organizadora ou, se for o caso, à agência retalhista, pelo menos 48 horas antes do início da viagem.

#### **19. Obrigação do viajante de colaborar para o normal desenrolar da viagem**

O viajante deverá seguir as instruções fornecidas pela agência organizadora, pelo revendedor ou pelos seus representantes locais para a boa execução da viagem, bem como os regulamentos que se aplicam de forma geral aos utilizadores dos serviços incluídos na viagem combinada. Em particular, nas viagens em grupo, deverá respeitar os outros participantes e ter um comportamento que não prejudique o normal desenrolar da viagem.

#### **20. Dever de assistência da agência**

20.1. A agência organizadora e, se for o caso, a agência retalhista, são obrigadas a prestar assistência adequada e sem demora indevida ao viajante em dificuldades, especialmente em caso de circunstâncias extraordinárias e inevitáveis.

20.2. Concretamente, essa assistência deve consistir em:

- a) Fornecimento de informações adequadas sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular; e
- b) Assistência ao viajante para estabelecer comunicações à distância e ajuda para encontrar soluções alternativas.

20.3. Se a dificuldade tiver sido causada intencionalmente ou por negligência do viajante, a agência organizadora e, se for o caso, a agência retalhista, poderão cobrar uma taxa razoável pela

assistência prestada ao viajante. Essa taxa não poderá exceder os custos reais incorridos pela agência.

#### **e. Responsabilidade contratual por cumprimento defeituoso ou incumprimento**

##### **21. Responsabilidade das agências de viagens**

21.1. A agência organizadora e a agência retalhista serão responsáveis perante o viajante pelo cumprimento correto dos serviços de viagem incluídos no contrato, de acordo com as obrigações que lhes correspondem pelo seu âmbito de gestão da viagem combinada, independentemente de esses serviços terem de ser executados por elas próprias ou por outros prestadores.

21.2. Não obstante o acima exposto, o viajante poderá dirigir as reclamações por incumprimento ou cumprimento defeituoso dos serviços que integram a viagem combinada indistintamente à agência organizadora ou à agência retalhista, que ficarão obrigadas a informar sobre o regime de responsabilidade existente, tratar a reclamação diretamente ou através do encaminhamento para quem for competente em função do âmbito de gestão, bem como informar o viajante sobre a evolução da mesma, mesmo que esteja fora do seu âmbito de gestão.

21.3. A falta de gestão da reclamação por parte da agência retalhista implicará que esta deverá responder solidariamente com a agência organizadora perante o viajante pelo cumprimento correto das obrigações da viagem combinada que correspondem à agência de viagens organizadora pelo seu âmbito de gestão. Da mesma forma, a falta de gestão da reclamação por parte da agência organizadora implicará que esta deverá responder solidariamente com a agência retalhista perante o viajante pelo cumprimento correto das obrigações da viagem combinada que correspondem à agência retalhista pelo seu âmbito de gestão.

Nestes casos, caberá à agência retalhista ou à agência organizadora, conforme o caso, o ónus da prova de que agiu diligentemente na gestão da reclamação e, em qualquer caso, de que iniciou a gestão da mesma imediatamente após a sua receção.

21.4. A agência de viagens que responder solidariamente perante o viajante pela falta de gestão da reclamação terá o direito de regresso contra a agência organizadora ou a agência retalhista a quem seja imputável o incumprimento ou o cumprimento defeituoso do contrato, em função da sua respetiva esfera de gestão da viagem combinada.

21.5. Quando uma agência organizadora ou uma agência retalhista pagar uma compensação, em função do seu âmbito de gestão, conceder uma redução do preço ou cumprir as demais obrigações impostas por esta lei, poderá solicitar o reembolso a terceiros que tenham contribuído para a ocorrência do facto que deu origem à compensação, à redução do preço ou ao cumprimento de outras obrigações.

Serão aplicáveis em cada cruzeiro as condições de transporte estabelecidas pela companhia marítima proprietária/operadora do navio em que o cruzeiro é realizado, as quais serão detalhadas na oferta de reserva.

Este regulamento baseia-se nas Condições Gerais redigidas pela ACAVe (Associação Corporativa de Agências de Viagens Especializadas) em janeiro de 2023.

##### **22. Direito à redução do preço, indemnização e limitações**

2.1. O viajante terá direito a uma redução adequada do preço por qualquer período durante o qual tenha havido uma falta de conformidade.

22.2. O viajante terá direito a receber uma indemnização adequada do organizador ou, se for o caso, do retalhista por qualquer dano ou prejuízo que sofrer em consequência de qualquer falta de conformidade do contrato.

22.3. O viajante não terá direito a uma indemnização por danos e prejuízos se o organizador ou, se for o caso, o retalhista, demonstrar que a falta de conformidade é:

- a) Imputável ao viajante;
- b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços contratados e imprevisível ou inevitável; ou,
- c) Devida a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

22.4. Quando as prestações do contrato de viagem combinada forem regidas por convenções internacionais, as limitações relativas ao âmbito ou às condições de pagamento de indemnizações pelos prestadores de serviços incluídos na viagem aplicar-se-ão às agências organizadoras e às agências retalhistas.

22.5. Quando as prestações do contrato de viagem combinada não forem regidas por convenções internacionais: (i) não poderão ser limitadas contratualmente as indemnizações que, no caso, possam corresponder ao pagamento à agência por danos corporais ou por prejuízos causados de forma intencional ou por negligência; e (ii) as restantes indemnizações que possam ter de ser pagas pelas agências ficarão limitadas ao triplo do preço total da viagem combinada.

22.6. A indemnização ou redução de preço concedida nos termos do Real Decreto Legislativo 1/2007 e a concedida nos termos dos regulamentos e convenções internacionais referidos no artigo 165.5 do mesmo Real Decreto Legislativo 1/2007 serão deduzidas uma da outra, a fim de evitar indemnizações excessivas.

#### **f. Reclamações e ações decorrentes do contrato**

##### **23. Lei aplicável**

Este contrato de viagem combinada é regido pelo acordado entre as partes e pelo estabelecido nestas condições gerais, nas normas regionais vigentes e aplicáveis, bem como pelo disposto no Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o texto refundido da Lei Geral para a defesa dos consumidores e utilizadores e outras leis complementares.

##### **24. Reclamações à agência**

24.1. Sem prejuízo das ações legais a que tem direito, o viajante poderá apresentar reclamações por escrito pela não execução ou execução deficiente do contrato à agência retalhista e/ou à agência organizadora retalhista e/ou organizadora, para os endereços postais e/ou endereços de e-mail informados pelas agências de viagens para esse efeito.

24.2. No prazo máximo de 30 dias, a agência deverá responder por escrito às reclamações apresentadas.

##### **25. Resolução alternativa de conflitos**

25.1. A qualquer momento, o consumidor e a agência poderão solicitar a mediação da administração competente ou dos organismos constituídos para esse efeito, a fim de encontrarem por si próprios uma solução para o conflito que seja satisfatória para ambas as partes.

25.2. O consumidor poderá dirigir as suas reclamações à Junta Arbitral de Consumo competente. O conflito poderá ser submetido a arbitragem se a agência reclamada tiver aderido previamente ao sistema arbitral de consumo (caso em que a agência avisará devidamente o consumidor) ou se a agência, apesar de não ter aderido, aceitar o pedido de arbitragem do consumidor.

Não podem ser objeto de arbitragem de consumo as reclamações em que haja intoxicação, lesão, morte ou indícios razoáveis de crime.

No caso de se realizar uma arbitragem de consumo, a sentença proferida pelo tribunal arbitral designado pela Junta Arbitral de Consumo resolverá a reclamação apresentada com caráter definitivo e será vinculativa para ambas as partes.

25.3. Se a agência organizadora e/ou, se for o caso, a agência retalhista, estiverem aderidas a algum sistema de resolução alternativa de litígios ou forem obrigadas a isso por alguma norma ou código de conduta, informarão o viajante sobre tal circunstância antes da formalização do contrato de viagem combinada.

## **26. Ações judiciais**

26.1. Se a controvérsia não estiver sujeita a arbitragem de consumo, o viajante poderá reclamar por via judicial.

26.2. As ações judiciais decorrentes do contrato de viagem combinada prescrevem ao fim de dois anos.

Serão aplicáveis em cada cruzeiro as condições de transporte estabelecidas pela companhia marítima proprietária/operadora do navio em que se realiza o cruzeiro. Este regulamento foi desenvolvido pela Associação Catalã de Agências de Viagens. Um mundo de cruzeiros é a marca comercial da Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U., agência de viagens grossista com a licença CICMA 674 concedida pela Secretaria de Turismo e Comércio da Comunidade de Madrid. Data de emissão: janeiro de 2019. Última atualização: maio de 2026.

**Estado maio de 2026**

Complemento às condições gerais de contratação para a intermediação de contratos de viagem pela Um mundo de cruzeiros para a venda de vales-presente

### 1. Âmbito de aplicação

A Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U., sob a marca Um mundo de cruzeiros, doravante denominada «Um mundo de cruzeiros», vende vales-presente através do seu próprio site. Para tal, aplicam-se de forma complementar as presentes condições gerais de contratação.

### 2. Celebração do contrato

2.1. Os vales-presente são emitidos pela Um mundo de cruzeiros.

2.2. Ao enviar o pedido clicando em «Comprar vale», é feito um pedido legalmente vinculativo e é celebrado o contrato de compra e venda.

### 3. Pagamento

3.1. O valor do vale deve ser pago imediatamente.

3.2. Para o pagamento, podem ser utilizados os métodos de pagamento oferecidos pela Um mundo de cruzeiros (salvo indicação em contrário).

### 4. Entrega

4.1. O vale-presente é enviado digitalmente por e-mail.

4.2. O envio do vale-presente só será efetuado após o recebimento do pagamento integral.

### 5. Condições do vale e âmbito de validade

5.1. Os vales-presente só podem ser trocados por produtos distribuídos pela Um mundo de cruzeiros.

5.2. A utilização de um vale-presente está sujeita à legislação alemã.

5.3. Para trocar um vale-presente, o vale e o valor da reserva devem ser emitidos na mesma moeda.

5.4. As restrições do vale estão indicadas no texto que o acompanha. Estas incluem, em particular, a data de validade do vale.

5.5. Um vale-presente só pode ser trocado uma vez.

5.6. O resgate de um vale-presente só é possível em reservas feitas diretamente através do site [www.ummundodecruzeiros.pt](http://www.ummundodecruzeiros.pt) (e não através de sites associados).

5.7. Um vale-presente não pode ser trocado por dinheiro.

### 6. Direito de rescisão

Tem o direito de rescindir este contrato de compra no prazo de catorze dias, sem necessidade de indicar os motivos. O prazo de rescisão para um contrato de compra de um vale é de catorze dias a partir da data em que adquiriu o vale de forma legalmente vinculativa. Para exercer o seu direito de rescisão, deve contactar-nos, Um mundo de cruzeiros, Ventisquero de la Condesa 13, local 19, ES-28035 Madrid, TEL: +34 (0) 91 901 0333, e-mail: [geral@ummundodecruceiros.com](mailto:geral@ummundodecruceiros.com), através de uma declaração clara (por exemplo, uma carta enviada por correio postal, por e-mail ou verbalmente por telefone) sobre a sua decisão de rescindir este contrato.

O direito de rescisão não se aplica aos seguintes contratos: No caso de contratos de viagem, não tem direito de rescisão (de acordo com o Real Decreto-Lei 23/2018). Em vez disso, aplicam-se as nossas condições gerais de contratação em <https://www.ummundodecruzeiros.pt/condicoes-gerais/>

O direito de rescisão é excluído para vouchers que já tenham sido utilizados para reservar uma viagem dentro do prazo de rescisão de catorze dias. Para todas las demás disposiciones, se aplicarán las condiciones de los Términos y condiciones generales para la intermediación de contratos de viaje por parte de Um mundo de cruzeiros. Para todas as outras disposições, aplicam-se as condições dos Termos e Condições Gerais para a intermediação de contratos de viagem pela Um mundo de cruzeiros.

Suplemento às condições gerais de contratação para a intermediação de contratos de viagem pela Um mundo de cruzeiros para a participação em eventos

### 1. Âmbito de aplicação

1.1. Para a participação em eventos organizados pela Um mundo de cruzeiros, doravante denominada «Um mundo de cruzeiros», ou em colaboração com um parceiro, aplicam-se as seguintes condições.

1.2. A Um mundo de cruzeiros reserva-se o direito de alterar e completar estas disposições. As eventuais alterações e complementamentos entrarão em vigor após a sua publicação por e-mail.

### 2. Inscrição e celebração do contrato

2.1. A inscrição para participar no evento pode ser feita através dos meios indicados no convite.

2.2. Se o evento tiver um número mínimo ou máximo de participantes e isso afetar a sua participação, a Um mundo de cruzeiros irá informá-lo a esse respeito.

### 3. Pagamento

Se for necessário pagar uma taxa para participar, pode utilizar os métodos de pagamento fornecidos pela Um mundo de cruzeiros (salvo indicação em contrário).

### 4. Direito de rescisão

Tem o direito de rescindir este contrato no prazo de catorze dias, sem necessidade de justificar os motivos. O prazo de rescisão é de catorze dias a partir da data de inscrição e é possível até uma semana antes da data do evento. Para exercer o seu direito de rescisão, deve entrar em contacto conosco, Um mundo de cruzeiros, Ventisquero de la Condesa 13, local 19, ES-28035 Madrid, TEL: +34 (0) 91 901 0333, e-mail: [geral@ummundodecruceiros.com](mailto:geral@ummundodecruceiros.com), através de uma declaração clara (por exemplo, uma carta enviada por correio postal, por e-mail ou verbalmente por telefone) sobre a sua decisão de rescindir o presente contrato.

O direito de rescisão não se aplica aos seguintes contratos: no caso de contratos de viagem, não tem direito de rescisão (de acordo com o Real Decreto-Lei 23/2018). Em vez disso, aplicam-se as nossas condições gerais de contratação, disponíveis em <https://www.ummundodecruzeiros.pt/condicoes-gerais/>

No caso de eventos que ocorram dentro do prazo de revogação ou se a data do evento estiver dentro do prazo de revogação nos próximos 7 dias, o direito de revogação é excluído.

### 5. Rescisão/Cancelamento

5.1. Se desejar cancelar a sua participação no evento, deverá comunicá-lo por escrito ou por e-mail ao organizador.

5.2. As condições exatas de cancelamento variam de evento para evento e devem ser solicitadas proativamente à Um mundo de cruzeiros.

### 6. Cancelamento do evento

A Um mundo de cruzeiros reserva-se o direito de cancelar o evento se o número previsto de participantes não for atingido ou se ocorrerem outros acontecimentos que levem ao cancelamento do evento.

### 7. Material gráfico/fotografias

7.1. Durante o evento, a Um mundo de cruzeiros fará gravações de imagem e som.

7.2. O material audiovisual será processado para fins internos e também será utilizado na comunicação externa (por exemplo, no site da Um mundo de cruzeiros ou nas redes sociais).

Para todas as outras disposições, serão aplicadas as condições dos Termos e condições gerais para a mediação de contratos de viagem pela Um mundo de cruzeiros.