

CONDIÇÕES GERAIS – CONTRATO COMPRA AQUISIÇÃO

RESPONSABILIDADES

A OPERADORA formulou este contrato à luz da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, do Código de Defesa do Consumidor, da Lei nº 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, do Decreto nº 7.381/2010, que regulamenta a Lei 11.771/2008, do Código Brasileiro de Aeronáutica, demais legislações e deliberações pertinentes à espécie e segundo o texto sugerido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo

BRAZTOA.

A atividade empresarial da Operadora é a intermediação de serviços turísticos, para tanto, se relaciona com prestadores de serviços legalmente habilitados (pessoas físicas ou jurídicas) e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam às necessidades e às condições do CLIENTE e efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem. Consequentemente, não responde nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, hidroviários ou ferroviários, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão por si na forma da lei.

A OPERADORA não presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados com a sua intermediação, não assumindo, desta forma, qualquer responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas sem se limitar a: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais, como terremotos, maremotos, vulcões, furacões, enchentes, avalanches, nevascas, geadas ou mesmo pelas modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos devido a motivos políticos, operacionais e organizacionais, judiciais, de tráfego aéreo, técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle, bem como pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviço, pois entre eles e a OPERADORA não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade.

OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação, pela OPERADORA ao CLIENTE, consistentes (i) na aquisição de programas de viagens, que podem ser organizados pela OPERADORA e/ou terceiros; (ii) na reserva e no pagamento de vagas em meios de hospedagem; (iii) de transporte; (iv) na contratação de serviços de recepção, transferência e assistência, etc., tudo segundo as especificações constantes da Cláusula I deste contrato. O CLIENTE, aceita e concorda com repasse financeiro direto aos fornecedores efetivos conforme definido acima, tudo segundo as especificações da Cláusula I desse contrato.

ACEITAÇÃO E ADESÃO AO CONTRATO

O CLIENTE declara, ao assinar o presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas, e que elas atendem a sua solicitação e assume de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades nele estabelecidas. Nada, absolutamente nada, poderá vir a ser entendido ou imaginado como incluído, se não estiver por escrito e mencionado claramente nesse contrato e nas programações de viagem. Promessas de facilidades ou vantagens relativas a qualquer serviço somente serão válidas quando confirmadas por escrito pela OPERADORA.

CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO OU TRANSFERÊNCIA PELO CLIENTE

Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados, bem como alterações de data de embarque, de entrada e/ou saída e retorno, mesmo quando um novo período é solicitado; o não comparecimento do CLIENTE e/ou passageiros, na hora e local marcados para início dos serviços ou o comparecimento depois de iniciada a sua prestação.

Configura também cancelamento a transferência pelo CLIENTE dos seus direitos a outras pessoas. Solicitações de cancelamento por qualquer motivo, deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo antecedência com que forem comunicadas à OPERADORA.

No caso de cancelamento por parte do CLIENTE, ser-lhe-á cobrada multa contratual de natureza não indenizatória de 3% do valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer a menos de 30 dias do embarque, ou, 10% do valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer a menos de 15 dias do embarque, ou, 20% do valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer a menos de 7 dias do embarque, sem prejuízo da indenização das perdas e danos que o cancelamento venha a causar. Pactua-se desde já, que, fica autorizado à OPERADORA, descontar do valor do repasse que irá realizar, tais perdas e danos.

Com o cancelamento, o CLIENTE pagará, a título de indenização de perdas e danos, toda e qualquer taxa ou multa cobrada pelos Meios de Transporte, de Hospedagem e outros prestadores de serviços. Algumas dessas taxas ou multas, em razão de estipulação contratual dos prestadores de serviços, poderão ser aplicadas até em caso de cancelamento com mais de 30 dias de antecedência do início dos serviços. No caso de cancelamento após o início da viagem, a OPERADORA, devolverá somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos. Fica confirmado pelo CLIENTE, que, o mesmo tem conhecimento ser o preço contratual, dividido com base em cada um dos custos, a todos os fornecedores que efetivamente prestarão serviços neste contrato. Isso demonstra que, tais

valores não ficarão única e exclusivamente, à OPERADORA.

Após o cálculo das penalidades/multas, existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CLIENTE em moeda corrente nacional ou mediante depósito em conta corrente, no prazo de 30 dias, contados da data do pedido de cancelamento, sob pena de ação competente.

No caso de não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo CLIENTE, na data de seu vencimento, a OPERADORA se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas as penalidades previstas nesta cláusula, sem prejuízo das penalidades aplicadas pelo prestador de serviços final.

CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO PELA OPERADORA

- a) Por motivos técnicos operacionais, a OPERADORA e/ou seus prestadores de serviço promoverão sempre que necessário, alterações de itinerários, meios de transporte ou de hospedagem, equipamentos, escalas, serviços, etc. Sem prejuízo para o CLIENTE e/ou passageiros, pois lhe será sempre garantido um serviço similar. Caso necessário, poderá também haver alteração na data, local e horário de embarques, afim de garantir o meio de transporte, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando-se sempre o CLIENTE sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitá-la ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso. Caso seja avisado anteriormente à saída de viagem, e o silêncio por parte do CLIENTE, estará constituída a aceitação tácita do mesmo.
- b) Também poderão provocar o cancelamento dos serviços contratados, em qualquer fase ou etapa, a ocorrência de caso fortuito e ou força maior, assim definidos no parágrafo único do art. 393 do Código Civil, que, entre outras hipóteses, manifestam-se por meio de fenômenos da natureza ou em casos de calamidade pública, guerra, imposições governamentais, perturbações da ordem, acidentes ou greves, entre outros, mas sempre prejudiciais aos serviços de viagem e/ou que coloquem em risco o CLIENTE e/ou passageiros participantes dos serviços. Nesta hipótese, inexistindo responsabilidade ou culpa de qualquer das partes, a OPERADORA poderá reter o valor de sua comissão, em razão dos serviços de intermediação efetivamente prestados, bem como deverá auxiliar o CLIENTE a negociar junto aos prestadores de serviços finais, a restituição de eventuais valores dos serviços não prestados.
- c) O CLIENTE e/ou passageiros que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais (passageiros ou não), será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso, o preposto da OPERADORA, no primeiro destino hábil, auxiliará o CLIENTE e/ou passageiros para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais serão de inteira responsabilidade do CLIENTE.
- d) A restrição ao ingresso ou permanência do CLIENTE e/ou passageiros em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais que exercem o total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais. A OPERADORA ou qualquer outra empresa não detém qualquer ingerência sobre tal decisão, e por isso, fica pactuado entre as partes, tais condições. Inclusive, qualquer perda material provocado por tais decisões de autoridades de outros países, não poderão ser atribuídas à OPERADORA.
- e) No caso de cancelamento, fica a escolha do CLIENTE e/ou passageiros, outra viagem de mesmo valor, ou outra viagem de valor diferente com complemento de pagamento ou devolução da diferença conforme o caso, ou transferência de data, ou não optando por nenhuma das possibilidades, a devolução integral do valor pago, que serão acrescidos de juros e correção monetária, e sua devolução deverá ser imediata, em moeda corrente nacional ou mediante depósito em conta corrente do CLIENTE.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE

- a) Todos os pacotes de viagem esclarecem o número de dias, incluindo os dias necessários para a viagem de ida e volta e o número de pernoites.
- b) As acomodações utilizadas são em regra, de categoria standard (básica), não havendo como, em caso de apartamentos triplo ou quádruplo, garantir a privacidade dos passageiros. O passageiro que não puder ser acomodado em apartamento com outra pessoa, ficará em apartamento individual e deverá pagar adicional de single. A critério ou disponibilidade, o apartamento duplo poderá ter camas separadas ou de casal, e o apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá cama, camas queen ou king size. Qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada e deverá constar das especificações contratuais. Caso haja modificação das acomodações contratadas, por parte do CLIENTE e/ou passageiros, sem a prévia autorização da OPERADORA, durante a viagem, este deverá assumir as despesas decorrentes, não sendo as mesmas reembolsáveis.
- c) Como regra geral, as diárias nos hotéis iniciam-se às 14:00h do dia da chegada e vencem às 11:00h do dia da partida (horário máximo para permanência nos apartamentos). Os horários corretos de entrada e saída dos hotéis estarão impressos no voucher de hospedagem. Esses horários deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída do voo. A ocupação do apartamento antes ou depois desses horários acarretará a cobrança de uma diária extra por parte dos meios de hospedagens, diretamente ao CLIENTE e/ou passageiros e que não será, de nenhuma forma, restituída pela OPERADORA.
- d) Pernoites adicionais, ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias aéreas na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.
- e) Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pela OPERADORA, estes serão substituídos por outros da mesma classificação ou tipo. Se, por razões de força maior, só for possível a acomodação em meios de

hospedagem de classificação ou tipo inferior, o CLIENTE será reembolsado pela diferença do preço.

f) Traslados e passeios são serviços de turismo regulares e complementares, compartilhados com outros passageiros, realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas, em conformidade com as peculiaridades do local. Os passageiros, deverão comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou passeio para aguardar os passageiros, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso de voo ou de qualquer natureza. Poderá o CLIENTE, optar a sua vontade, por não ter os serviços contratados, porém, não o cabe, o reembolso correspondente.

g) Não faz parte deste contrato, qualquer serviço opcional, não transcrito expressamente, nas especificações contratuais. Só o fará, se a intermediação havida, venha caracterizada pelo pagamento de intermediação à OPERADORA. Caso venha o CLIENTE, realizar tal contratação diretamente ao prestador de serviço opcional, caberão àqueles (CLIENTE e TERCEIRO), a responsabilidade pelo cumprimento. Não caberá à OPERADORA, qualquer responsabilidade pela operacionalização e qualidade dos mesmos.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA AÉREA

a) Por se tratar de um pacote turístico, a parte aérea será emitida pela OPERADORA, que determinará o horário e o voo que constará no bilhete de passagem. O passageiro não poderá exigir, ou se opor, ou pedir qualquer compensação pela utilização de outra transportadora aérea, desde que autorizada a operar de acordo com a legislação federal vigente.

b) O bilhete aéreo não é endossável para outras companhias aéreas que não a designada pela OPERADORA, bem como não haverá reembolso por trechos aéreos não utilizados.

c) O bilhete de passagem é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o CLIENTE e/os passageiros e a empresa de transporte, sendo portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas no próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea. Os bilhetes são pessoais e intransferíveis. O CLIENTE reconhece que dos bilhetes de passagem constam cláusulas gerais de contratação que ele declara ter lido e, por isso, conhecer todos os direitos e obrigações lá estatuídas.

d) A OPERADORA não se responsabilizará por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre voos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer dano causado ao CLIENTE e/ou passageiros durante ou em decorrência do transporte aéreo, sendo certo que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea responsável pelo transporte, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, principalmente, quando estes incidentes tiverem por fim preservar a segurança de voo, atender a questões técnico-operacional, acatar limitações climáticas, decorrer de fechamento de aeroportos, ou ainda, por determinação do comandante da aeronave.

e) Quando o deslocamento do CLIENTE e/ou passageiros se der por voo fretado, em caso de desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento, não haverá reaproveitamento, impossibilitando recuperar os valores pagos. Recomenda-se não utilizar essa modalidade de transporte, nas viagens de negócio e/ou afins (audiências, exames, operações, conexões, concursos públicos, reuniões importantes e similares).

f) O preço da parte aérea poderá sofrer reajuste desde que a companhia aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da ANAC.

g) Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade, se apresentarem para embarque no balcão da companhia aérea com 2 (duas) horas de antecedência para voos domésticos, e com 4 (horas) de antecedência para voos internacionais.

BAGAGEM

A bagagem e demais itens pessoais não são objetos desse contrato, sendo que esses viajam por conta e risco do CLIENTE e/ou passageiros. A OPERADORA não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados quando este serviço existir, responsabilizando-se somente quando for a causadora do extravio, e até os limites em legislação nacional ou tratados legais aplicáveis no Brasil. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o CLIENTE e/os passageiros deve apresentar, no ato, reclamação ao meio de transporte responsável, e pedir direitos correspondentes, diretamente a cada um dos prestadores de serviços responsáveis. Entre os serviços contratados não se inclui o carregamento de bagagem, exceto se expressa e previamente convencionado nas condições contratuais. Em toda e qualquer viagem, por qualquer dos diferentes meios de transporte, o CLIENTE e/ou passageiros terá direito a transportar um volume limitado, em geral com peso de até 10 kg, da bagagem de mão. O CLIENTE deverá consultar, previamente sobre os volumes de peso que poderá transportar e, quando exceder aos limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas diretamente pelos transportadores. Para a parte terrestre, em caso de incapacidade de carga do ônibus não serão aceitas malas extras. Em hipótese alguma é permitido incluir na bagagem despachada objetos de valor, artigos frágeis ou perecíveis, jóias, dinheiro, documentos, papéis de negócio, aparelhos celulares, câmeras de vídeo ou foto, equipamentos eletrônicos ou qualquer outros itens de risco, os quais por inteira e exclusiva responsabilidade deverão estar sempre sob a guarda dos próprios passageiros e exclusivamente por eles conduzidos. Recomenda-se ao CLIENTE fazer seguro das suas bagagens, antes de iniciar a viagem, declarando inclusive, todo o seu conteúdo.

SEGUROS

Recomenda-se ao CLIENTE a contratação de um Seguro de Assistência Nacional, pelo período de duração da viagem a ser realizada.

Por se tratar de um serviço opcional, cabe a cada CLIENTE identificar um seguro com a cobertura mais adequada às suas necessidades.

DEVOLUÇÕES OU RESSARCIMENTOS

Em caso de falta ou falha de um ou mais serviços da Cláusula I desse contrato, será oferecido, ao usuário, um crédito no valor correspondente ao serviço não prestado, em forma de compensação ou substituição, ou a devolução da importância correspondente ao serviço não realizado. É necessário que as reclamações estejam fundamentadas e, sempre que possível, suportadas por documentos.

DOCUMENTAÇÃO

É de total responsabilidade dos passageiros a documentação pessoal, em via original, recente, em bom estado de conservação e dentro da validade, vistos, vacinas, atestados de saúde, e autorização de viagem para menores, etc. Assim, a impossibilidade de embarque em qualquer modalidade de transporte, gerada pela ausência, mau estado ou adulteração da documentação ou estando esta ilegível, rasgada, adulterada, rasurada ou sem validade, caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades conforme a Cláusula V. Da mesma forma, cabe responsabilidade única e exclusiva ao CLIENTE, sobre suas condições de saúde, bem assim, recuperação, não cabendo ao CLIENTE, arguir prejuízos face a estes.

Cabe ao CLIENTE obter as informações acerca da documentação necessária para sua viagem, perante os Órgãos Competentes.

RECLAMAÇÕES

Em caso de reclamações quanto a prestação dos serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito à OPERADORA, em até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada. Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela OPERADORA, a reclamação deverá ser devidamente reportada por escrito, ao prestador do serviço local, com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à OPERADORA, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o CLIENTE na obtenção de eventual busca de direitos.

ALTERAÇÕES DE PREÇO

Os preços das viagens podem sofrer modificação ao longo do tempo, seja para mais, seja para menos, motivados por fatores externos ou mesmo por política comercial da OPERADORA. Isso implica que passageiros diferentes podem ocasionalmente terem pago valores diferentes pela mesma viagem, de acordo com a data da compra. O fato de ter pago um valor diferente a maior do que um outro passageiro na mesma viagem não dá direito ao primeiro a pleitear o reembolso da diferença.

DA PROTEÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS

Em razão da presente contratação, o CLIENTE está ciente e concorda que as informações prestadas serão coletadas, tratadas e armazenadas pela OPERADORA nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto DE 2018 e serão utilizadas exclusivamente para consecução do objeto do contrato de intermediação de prestação de serviços.

Considerando a natureza de intermediação da prestação de serviços, as informações, necessariamente serão compartilhadas com:

- i) Outros fornecedores intermediários e finais dos serviços/produtos adquiridos pelo CLIENTE;
- ii) Outras pessoas necessárias ao fiel cumprimento do contrato de prestação de serviços.

Além das hipóteses supra previstas o CLIENTE declara e tem ciência que os dados pessoais poderão ser utilizados pela OPERADORA para as seguintes finalidades:

- i) Criação e atualização de cadastro perante a OPERADORA;
- ii) Realização de operações internas necessárias à prestação dos serviços, por si ou terceiros, contratados pela OPERADORA, tais como contabilidade, plataforma de pagamentos, serviços de tecnologia e armazenamento, dentre outros;
- iii) Compartilhamento com empresas do mesmo grupo;
- iv) Pesquisas e desenvolvimentos de novos serviços; segurança e gerenciamento de riscos; bem como para envio ao CLIENTE de informações sobre produtos e prestações de serviços de seu interesse.
- v) Quando necessário em decorrência de obrigação legal, determinação de autoridade competente ou ainda decisão judicial.

No caso de compartilhamento de dados com as pessoas indicadas no item i), a responsabilidade pela guarda e utilização das informações será exclusivamente destas pessoas, as quais responderão por eventual utilização indevida

e/ou vazamento de dados do CLIENTE.

Na hipótese de compartilhamento de dados com terceiros indicados no item ii), estes utilizarão os dados fornecidos exclusivamente para a finalidade prevista e em conformidade com a política de segurança da OPERADORA e leis vigentes.

Todos os dados coletados e tratados serão armazenados pela OPERADORA em formato físico ou digital; ou ainda em “nuvem” através de provedores de serviços, cujas diretrizes e prestação de serviços estão de acordo com a legislação vigente.

A OPERADORA está devidamente adequada e se utiliza dos procedimentos de segurança tendentes à proteção da confidencialidade, segurança e integridade das informações coletadas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de dados.

A guarda das informações serão realizadas pelo prazo legal ou até que o CLIENTE solicite a sua exclusão, respeitado o prazo mínimo de guarda determinado pela lei, em cada caso.

O CLIENTE declara, neste ato e sob as penas da lei, estar ciente de que poderá solicitar, a qualquer tempo, o acesso, a confirmação ou a correção desses dados por meio de requerimento encaminhado diretamente à OPERADORA.