



NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS NACIONAIS & INTERNACIONAIS

1-RESPONSABILIDADE DA VENDEDORA:

1.1 A vendedora é responsável pelas informações fornecidas e demais características dos serviços contratados, devendo obedecer às condições estabelecidas pela operadora de turismo, que atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviço.

1.2 A vendedora é também responsável pelas informações fornecidas e demais características dos serviços contratados, quando o cliente se tratar de pessoa jurídica (agência de viagem), devendo ambas obedecerem as condições estabelecidas pela operadora de turismo.

A vendedora é responsável nos limites de suas obrigações pelo cumprimento e atendimento aos princípios do código de defesa do consumidor e a deliberação normativa da EMBRATUR n.º 161 / 85.

Eventuais reclamações sobre os serviços contratados, deverão ser efetuadas por escrito e protocolizada junto à vendedora, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da viagem, e após este período, os serviços serão considerados perfeitos e acabados. Não será reconhecida a reclamação, caso o cliente não faça uso das prerrogativas relacionadas na Lei n.º 8.078 / 90, ou faça uso de meios não idôneos, tais como publicidade negativa, onde será apurada a responsabilidade penal.

1.3 A vendedora é responsável pelo envio da documentação completa dos passageiros (nomes + documentos exigidos pela operadora).

Produto: _____

Dados dos Passageiros					
Nome	CPF	Nasc.	Nome	CPF	Nasc.

A Contratada declara haver recebido da Contratante no ato da assinatura deste contrato, por cheque, por cartão de crédito ou pagamento a vista o valor de R\$ _____

2-RESPONSABILIDADE DA OPERADORA:

2.1 A operadora atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviços, tais como: empresa de transporte aéreo, marítimo, rodoviário e ferroviário, hotelaria, restaurante, receptivos, casas de espetáculo, profissionais autônomos, e outros que participem do roteiro.

2.2 A operadora elabora, organiza e executa o roteiro da viagem contratada.

2.3 A operadora fica isenta da responsabilidade decorrente de serviços de livre escolha do cliente, bem como aqueles não especificados nos documentos da viagem.

2.4 A operadora não assume a responsabilidade pela venda efetuada em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidade veiculadas junto aos meios de comunicação e/ ou constante nos folhetos promocionais.

2.5 Por motivos técnicos – operacionais, surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito que impeçam o cumprimento total ou parcial da viagem contratada, a operadora poderá promover alterações que fizerem necessárias, modificando itinerários, datas, horários, serviços, períodos e outros, não ficando obrigada a restituição dos valores pagos.

A operadora poderá alterar, substituir ou transferir as cias transportadoras, os tipos de veículos rodoviários e/ ou aeronaves fretadas ou regulares, bem como locais de embarques e desembarques em aeroportos, ficando desobrigada de informar a existência de eventuais escalas e conexões ocorridas durante o percurso da viagem, visto serem programadas pelas cias transportadoras.

3-RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

3.1 O cliente é responsável pelo integral pagamento da viagem contratada, que deverá anteceder a data de embarque, caso seja financiamento, a venda somente se concretizará após a pré-aprovação do crédito junto a instituição financeira.

3.2 O não pagamento de uma ou mais parcelas, autorizam a operadora e/ ou financeira antecipar a totalidade da dívida, depositar os demais cheques pré-datado, e/ ou emitir letra de câmbio ou duplicata com vencimento à vista, incluindo multa, juros. Atualização monetária nos índices vigentes da época, que serão cobrados conforme legislação vigente para as títulos de crédito.

3.3 As taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, refeições extra, cafés extra, taxas e ingressos para parques, museus, igrejas, casas de espetáculo, e demais despesas, estando fora do contrato, são de responsabilidade do cliente.

3.4 O cliente deverá observar e obedecer a horários determinado pelas empresas de transporte para embarques, se obrigando a respeitar as condições de comportamento e segurança determinado pelas mesmas, bem como as normas de funcionamento interno nos estabelecimentos dos prestadores de serviços contratados.

3.5 O cliente fica sujeito ao limite de peso e quantidade de bagagem estabelecido pelas empresas de transporte (aéreos e terrestres), e durante os traslados in / out (ida e volta) é responsável pela guarda e conservação, respondendo por eventuais avarias decorrentes de negligência e/ ou imprudência.

3.6 Por motivo de força maior ou caso fortuito, tais como atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreo e/ ou marítimos, problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves guerras, fenômenos naturais e outros, que possam prolongar, reduzir ou cancelar a viagem, todas as despesas adicionais são de responsabilidade do cliente, ficando a operadora isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

3.7 Os documentos pessoais para as viagens nacionais e internacionais são responsabilidade do cliente que deverá observar as exigências das autoridades competentes, tais como, carteira de identidade original (inclusive menores), passaporte com visto consular dos países de destino, entre outros exigidos.

Para menores de 12 anos em viagens nacionais ou para menores de 18 anos em viagens internacionais, desacompanhadas dos pais ou tutores, além dos documentos acima mencionados, será exigida autorização do juizado de menores, ou se acompanhados por um dos pais, autorização do outro através de documento com firma reconhecida ou atestado de óbito.

O passageiro fica ciente por eventual problema ocasionado pela entrega antecipada de material e se responsabilizando por qualquer despesa administrativa ou não referente a qualquer modificação.

4-RESPONSABILIDADES DOS PRESTADORES DE SERVIÇO:

4.1 Os hotéis, pousadas, casas de espetáculo, restaurantes, receptivos, locadoras, profissionais autônomos, transportadoras aéreas, rodoviárias, marítimas e outros, utilizados nos roteiros, são aqueles apresentados pela operadora.

4.2 Não havendo possibilidade de utilização dos serviços e estabelecimentos normalmente contratados pela operadora, ou aqueles discriminados na publicidade, serão substituídos, sem prévio aviso, por outros similares ou de categoria superior, sem obrigação de restituição de valores totais ou parciais.

4.3 Os horários de entrada e saída nos hotéis, pousadas e outros, no Brasil, são estabelecidos pelos mesmos conforme legislação pertinente. Em outros países, deverão ser observados os horários estabelecidos conforme legislações locais.

4.4 Eventuais "overbookings" que possam acontecer com os prestadores de serviços contratados são de responsabilidade exclusiva dos mesmos, desde que comprovada pela operadora a reserva efetivada junto ao mesmo.

4.5 Os horários de chegada e saída de vôos, veículos rodoviários e outros, não estão vinculados aos dos estabelecimentos hoteleiros, pois se tratam de serviços distintos. Portanto, para ocupação dos mesmos, deverão ser obedecidas as condições determinadas conforme cláusula.

4.5. É de inteira responsabilidade da companhia aérea o atraso ou cancelamento de vôos pela mesma.

4.6 Em todas as cidades que se fizer necessário transporte e passeios, será de responsabilidade do prestador de serviços o tipo de veículo utilizado para o mesmo.

4.7 As empresas prestadoras de serviços são responsáveis, conforme legislação específica, pela reparação de danos oriundos de extravio ou destruição de bagagem, desde que obedecidas as condições determinadas na clausula 3.5, e comprovadas através de documentos ou tíquetes entregues ao cliente, isentando a operadora de tal responsabilidade.

5-CANCELAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS:

5.1 Em todas as viagens rodoviárias, aéreas e marítimas (nacionais e internacionais), surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito, tais como: quantidade mínima exigida de passageiros para realização de viagem e outros; a operadora poderá cancelar ou transferir para outras datas, bem como oferecer outras opções de roteiros, ficando a operadora em todos os casos isenta de responsabilidade.

5.2 A operadora poderá desligar do grupo de viagem o(s) passageiro(s) que prejudicar (em) ou interferir (em) no desenvolvimento e na realização dos serviços contratados, sem obrigação de devolução ou reembolso.

5.3 O cliente que, por algum motivo, solicitar cancelamento ou transferência da viagem contratada, deverá fazê-lo por escrito, situação em que serão cobradas, pela operadora, taxas administrativas e despesas operacionais, que serão aplicadas sobre o valor total do contrato, nas seguintes proporções:

- Acima de 30 dias de antecedentes à data de saída: 50% e mais eventuais multas e despesas cobradas pelos fornecedores contratados.
- De 30 dias a 1 dia antecedentes à data de saída: 70% e mais eventuais multas e despesas cobradas pelos fornecedores contratados.

5.4 Entende-se por multas e despesas cobradas por fornecedores contratados qualquer valor que não seja cobrado pela operadora, mas sim pelos prestadores de serviços em geral que foram contratados, tais como: multas de reembolso de companhias aéreas, terrestres ou marítimas, tíquetes de shows, teatros ou qualquer outro evento que tenha sido pago com antecedência, cobrança de diárias nos hotéis onde não haja devolução de valores por parte do mesmo, e outros.

Parágrafo primeiro: Em caso de necessidade do cliente demandar em juízo para recebimento de quaisquer valores advindos de eventuais danos causados pelos fornecedores contratados, deverá este demandar diretamente contra os mesmos.

Parágrafo segundo: Caso o cliente não concorde com quaisquer multas e/ou despesas cobradas pelos fornecedores, deverá este demandar em juízo diretamente contra os mesmos.

5.5 O cliente que solicitar cancelamento em viagens que se utilizam de fretamentos aéreos ou rodoviários, não terá direito a reembolso, endosso ou remarcação, ocasionando a perda total do valor do serviço correspondente, ficando a operadora e as companhias fretadoras isentas de proceder restituição ou compensação.

5.6 O cliente que cancelar a viagem no dia de saída, não comparecer ao embarque, abandonar ou desistir da viagem após iniciada, ou modificar unilateralmente as condições contratadas, assumirá todas as despesas ocorridas, ficando a operadora e os prestadores de serviços isentos de conceder reembolso ou compensações pelos serviços não utilizados ou substituídos, implicando também na perda total do valor contratado.

5.7 Em caso de deportação, expulsão, extradição ou qualquer outra ação tomada pelo País de destino, onde o passageiro não possa entrar ou continuar sua viagem, não haverá restituição dos valores pagos, gerando perda de 100% do valor do pacote.

5.8 Quando couber restituição, a mesma será efetuada para pagamento à vista no prazo a partir de 30 (trinta) dias úteis e, para o pagamento financiado, no prazo de 60 (sessenta) dias úteis. Os prazos de restituição serão respeitados a partir da data do recebimento da solicitação de reembolso do titular da compra.

5.9 Em períodos de alta temporada as taxas administrativas de reembolso poderão variar entre 70 a 90% do valor total pago pelo cliente independente da data de solicitação do cancelamento e reembolso.

• Entende-se alta temporada os seguintes períodos: Feriados Nacionais e regionais, Férias de janeiro e julho, Natal Luz de Gramado, Oktoberfest Blumenau, Pacotes Temáticos, Pacotes para eventos musicais, esportivos, ou que precisem de compra antecipada de ingressos.

6-SEGURO CANCELAMENTO DE PACOTE:

6.1 Caso esteja incluído o Seguro Cancelamento Plus Reason da GTA (Brazilian Assist) Processo SUSEP nº 15414.000585/2007-58 em seu pacote, o mesmo será reembolsado em caso de cancelamento dentro das condições pré-estabelecidas;

6.2 Solicite as cláusulas do seguro cancelamento ao funcionário da Ylha Bela Operadora no momento do fechamento do pacote pois nele consta todos os motivos (eventos) que estão cobertos pela seguradora.

6.3 O Seguro de Cancelamento cobre eventuais despesas oriundas de multas, taxas e outros gastos cobrados pelos fornecedores contratados.

7-CONSIDERAÇÕES FINAIS:

7.1 Para os devidos fins de direito, o cliente se responsabiliza pela veracidade das informações cadastrais por ele (a) fornecido mencionadas no verso deste contrato. O cliente declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados neste contrato.

7.2 Fica eleito o Foro de Vitória/ES para dirimir quaisquer demandas advindas do presente contrato se sobrepondo a qualquer outro Foro, por mais privilegiado que seja.

Número da Reserva (FILE): _____

Data assinatura do contrato: _____ de _____ de 20_____.

Vendedor(a):	Agência:
--------------	----------

Dados do pagante:

Nome: _____

CPF: _____ RG: _____ DT Nascimento: ___/___/_____

Assinatura: _____