

CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

A aquisição de pacotes e programas de viagens nacionais e internacionais adquiridas da Trajeto agencia e turismo Ltda Me , estabelecido na Rua Duque de Caxias nº 61, Vila Leão, CEP: 18040-425 , inscrita no CNPJ/MF sob o nº.004475090001-87 submete-se as cláusulas e condições gerais descritas neste documento, que são informativos válidos para todos os serviços turísticos contratados, sendo formulados à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Deliberação Normativa da EMBRATUR n. 161-1985.

1 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA VENDEDORA:

1.1 A Agência 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 Agência vendedora é também responsável pelas informações fornecidas aos passageiros e demais características dos serviços contratados;

1.3 A Agência vendedora é responsável nos limites de suas obrigações pelo cumprimento e atendimento aos princípios do código de defesa do consumidor.

1.4 Eventuais reclamações sobre os serviços contratados deverão ser efetuadas por escrito e protocolizada junto 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.

2 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA OPERADORA:

2.1 A Agencia Operadora atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviços, tais como: empresa de transporte aéreo, marítimo, rodoviário, ferroviário, hotelaria, seguro de viagem, 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 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.

2.4 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 fizeram necessárias, modificando itinerários, datas, horários, serviços, períodos e outros, não ficando obrigada a restituição dos valores pagos.

2.5 A operadora poderá alterar substituir ou transferir as empresas 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 empresas transportadoras.

2.6 No caso de cancelamento do programa contratado, por parte do passageiro, a devolução total ou parcial de valores é determinado pelas companhias aéreas, hotéis, operadores de receptivo e demais fornecedores contratados. Serão aplicados prazos de acordo com o item 5.2- CANCELAMENTOS da parte Terrestre.

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 à instituição financeira.

3.2 O não pagamento de uma ou mais parcelas, autorizam a operadora e/ou financeira antecipar a totalidade da dívida, incluindo multa, juros. Atualizações monetárias nos índices vigentes da época serão cobradas conforme legislação vigente para os títulos de crédito.

3.3 As taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, refeições extras, 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 aos horários determinados 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 estabelecida pelas empresas de transporte, e durante os traslados de 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.

3.8 No caso do pacote adquirido não esteja incluso o seguro de viagem, o cliente poderá optar em contratar o seguro de viagem, que cobre despesas médicas/hospitalares, dentistas, extravio de bagagens e outras despesas e assistência internacional, quando em viagens ao exterior.

4 - RESPONSABILIDADE 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 obrigações de restituição de valores totais ou parciais.

4.3 As acomodações nos hotéis e pousadas, conforme padrões individuais de construção e funcionamento dos mesmos são em apartamentos duplos, triplos, quádruplos, com uma ou duas camas de casal.

4.4 Os horários de entrada e saída nos hotéis e pousadas, são estabelecidos pelos mesmos conforme legislação pertinente, ou seja, as diárias iniciam-se às 15:00hs e encerram-se às 12:00hs.

4.5 Os horários de chegada e saída de vôos, veículos rodoviários e outros, não estão vinculados aos dos estabelecimentos hoteleiros e pousadas, pois se tratam de serviços distintos. É de inteira responsabilidade da Empresa Aérea o atraso ou cancelamento de vôos pela mesma.

4.6 As refeições não estão incluídas, bem com qualquer serviço não mencionado no informativo de vendas.

4.7 Em todas as cidades que fizer necessário o transporte e passeios, poderão ser realizados em ônibus local, micro-ônibus ou Vans.

4.8 As empresas prestadoras de serviços são responsáveis, conforme legislação específica, pela reparação de danos oriundos de extravio ou destruição de bagagem, desde em obedecidas as condições determinadas na cláusula 3.5, e comprovadas através de documentos ou passagens entregues ao cliente.

4.9 As autoridades de cada país a ser visitado exercem total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de pessoas e bens em seu território.

5 - CANCELAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS:

5.1 Das solicitações de cancelamento: Na hipótese de cancelamento, a qualquer tempo, o cliente deverá fazer o pagamento da próxima parcela vincenda do contrato, independentemente da forma de pagamento, a partir da data da solicitação, para atender o prazo necessário dos procedimentos internos e das exigências das instituições financeiras.

5.2. Da desistência, transferência e cancelamento: A agência efetuará ao cliente, o reembolso do valor devido, calculado sobre o total efetivamente recebido pela agência, excluindo-se o valor da comissão retida, bem como despesas administrativas e valores já pagos antecipadamente aos fornecedores.

5.2.3. Na ocorrência de alguma das hipóteses mencionadas, serão deduzidas despesas administrativas do valor total cobrado pelo pacote turístico, cujo prazo será contado da data do início da viagem, na seguinte proporção:

5.2.1. Com 30 (trinta) dias corridos ou mais: 10% (dez por cento);

5.2.3. Com 29 (vinte e nove) até 21 (vinte e um) dias corridos: 15% (quinze por cento);

5.2.4. Com 20 (vinte) até 07 (sete) dias corridos: 20% (vinte por cento);

5.2.5. Com menos de 07 (sete) dias corridos da data do início da viagem será aplicada a taxa administrativa de 20% (vinte por cento), bem como multas cobradas pelos fornecedores (transportadoras, receptivos, hotéis, restaurantes, e outros serviços), devidamente comprovadas, pois a agência é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, dependendo de terceiros para sua efetiva execução.

5.3 Além das taxas e multas descritas acima serão descontados, a título de despesas os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas, devidamente comprovadas, pois a agência, conforme mencionado na cláusula anterior, é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, ficando na posse transitória dos valores recebidos, porque depende de terceiros para a efetiva execução destes serviços, tais como transporte aéreo, marítimo e rodoviário, bem como hospedagens, receptivos, restaurantes e outros serviços contratados.

5.4 Ocorrendo desistência do turista, em qualquer fase ou etapa da viagem após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

5.5 Na hipótese do cliente iniciar a viagem contratada e vir a desistir no curso da prestação dos serviços, em qualquer fase ou etapa após o seu início, não haverá qualquer devolução de valores pagos.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

6.1 Para os devidos fins de direito o cliente declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados neste contrato.

6.2 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.

(assinatura do passageiro)

Trajeto agencia e turismo ltda me ltda (carimbo e assinatura)