

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO POR ADESÃO.

A BANCORBRÁS VIAGENS E TURISMO LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 24.896.979/0001-96, com sede em Brasília/DF, no SCS, Quadra 4, Bloco A, Loja 193, Ed. Brasal II, doravante denominada CONTRATADA, estabelece pelo presente instrumento as Cláusulas e Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Turismo por Adesão, que disciplinam a relação jurídica com o CLIENTE CONTRATANTE, identificado e qualificado na Proposta de Adesão, que é parte integrante deste como se aqui transcrito fosse, os quais ficarão submetidos, mútua e reciprocamente.

Os vínculos jurídicos que decorrem dos termos deste Contrato dispensam a formalização de outro documento específico, estando concordes as Partes que este Contrato e a Proposta de Adesão valerão para elas como negócio jurídico perfeito e acabado, devendo produzir de imediato os seus efeitos jurídicos.

Com o registro no Cartório de 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da cidade de Brasília, sob o nº 00880130, em 25/06/2014, as Cláusulas e Condições Gerais somente poderão ser alteradas mediante aditamento, ficando este contrato e os eventuais aditamentos posteriores investidos de plena força executiva. A referência ao número do registro original do contrato presumirá a alusão a todos os seus aditamentos, ainda que não especificamente mencionados.

1) DOS SERVIÇOS CONTRATADOS – É importante para o cliente contratante, cientificar-se atentamente, quanto aos serviços adquiridos, bem como se está ou não incluído no respectivo preço. Assim, são serviços incluídos os que estiverem expressamente mencionados no programa como serviços inclusos. Quaisquer afirmações feitas verbalmente, a respeito de que determinados serviços estão inclusos no preço, não devem ser consideradas ou aceitas pelo passageiro, tampouco sugestões de passeios opcionais e de outras referências que não se encontrem escritas ou mencionadas no referido item.

1.1) Importante – Nas viagens adquiridas pela modalidade tudo incluído estarão compreendidos no preço todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem esse sistema ou nos escritos na oferta da programação contratada.

2) DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS – As seguintes despesas, bem como outras que poderão ocorrer e cuja ciência será previamente levada ao cliente, não estarão incluídas no preço, tais como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aerportos ou portos), taxas de turismo, ingressos de quaisquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa que, por qualquer motivo, terão que ocorrer, serão suportadas pelo cliente.

3) DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE – Os anúncios e folhetos, contendo o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas, obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionados. Todavia, os preços veiculados poderão sofrer aumento em razão da variação cambial ou por determinação de autoridades competentes. Da mesma forma poderá ocorrer nos períodos de alta temporada, feriados prolongados, realização de eventos, festejos e comemorações locais, em consequência da maior demanda de turistas. Podem, também, ocorrer remanejamento de horários de chegada e saída ou realocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais alterações em programas locais, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

4) DA EFETIVAÇÃO DO CONTRATO - DO PAGAMENTO – A contratação para participar no programa escolhido se efetiva no momento da confirmação da reserva, ocasião em que será feito pagamento integral, em

moeda corrente, mediante emissão de cheques ou financiamento (para saque imediato ou futuro, conforme acertado com a Bancorbrás Viagens e Turismo) e por cartão de crédito, se assim aceito pela CONTRATADA.

5) DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE – A não liquidação pontual de qualquer pagamento, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de juros moratórios de 1% a.m e encargos permitidos em lei, além da multa de 2% (dois por cento) sobre o montante da dívida, em razão da impontualidade.

5.1) Importante – Caso a inadimplência ocorra antes da realização dos serviços, estes serão cancelados, mediante prévio aviso da CONTRATADA.

6) DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA – A empresa Bancorbrás Viagens e Turismo é prestadora de serviços de agenciamento de viagens, dependendo, para execução final das viagens, da atuação de terceiros para execução específica de serviços de transportes; hospedagem; atendimento receptivo no local de destino e/ou escalas das viagens contratadas; entre outros serviços. Sendo a escolha e a contratação de prestadores de serviços realizada dentro do mais rígido critério de avaliação de mercado, onde são observadas todas as especificações legais referentes à qualidade dos equipamentos, utilizados ou não, necessários ou não, na execução dos serviços contratados. Entretanto, os serviços que não forem adquiridos junto a CONTRATADA e nem por sua intermediação, mesmo que sejam usufruídos ao longo da viagem, excluem qualquer tipo de responsabilidade da CONTRATADA.

7) DOS VALORES REEMBOLSÁVEIS – Em razão dos remanejamentos e relocações que poderão ocorrer, é garantido ao CONTRATANTE o reembolso das diferenças existentes entre os serviços contratados e os alterados ou, no caso de não aceitação, sua totalidade.

8) DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS – Conforme disposição legal (Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor – CDC), o CONTRATANTE poderá exercer seu direito de arrependimento, por escrito, até sete dias após a assinatura do presente contrato, desde que a contratação dos serviços tenha ocorrido fora do estabelecimento comercial. O prazo para a restituição será de 5 (cinco) dias úteis. Quando a data da assinatura deste contrato for inferior a sete dias da data do início da viagem, a devolução será de 50% (cinquenta por cento) do valor já pago.

8.1) Importante – Na ocorrência de desistências, transferências e cancelamentos, e, decorrido o prazo legal de arrependimento, serão deduzidas despesas administrativas do valor total do contrato, cujo prazo será contado da data do início da viagem, na seguinte proporção:

Com 31 ou mais dias antes do início da viagem: 5%;

Com 30 até 21 dias antes do início da viagem: 10%;

Com 21 até 07 dias antes do início da viagem: 20%;

A menos de 07 dias antes do início da viagem: 50%.

8.2) Importante – Caso ocorra o cancelamento da viagem programada para os períodos de Carnaval, Réveillon, feriados, festas de carnavais fora de época, Encontro Maior Idade, feiras, congressos, Fórmula 1 e outros eventos nas cidades do destino e períodos em que o fornecedor exija o pré-pagamento total da reserva para garantia, a perda será de 100% do valor do contrato, independente do prazo de antecedência que venha ocorrer o cancelamento.

8.3) Importante – Reembolso aéreo: Antes do embarque, aplica-se a regra de cancelamento descrita no item 8.1, após o embarque NÃO REEMBOLSÁVEL.

8.4) Importante – NO-SHOW (Não comparecimento) sem direito a reembolso e remarcação.

8.5) Importante – Na ocorrência de desistências, transferências e cancelamentos, se o bilhete aéreo já tiver sido emitido, ficará o contratante responsável pela multa aplicada pela companhia aérea, além das taxas estabelecidas nos itens 8.1; 8.2; 8.3 e 8.4.

8.6) Importante – Independentemente das penalidades administrativas acima estabelecidas pela Contratada, os prestadores de serviços (Cia. aérea, hotel, receptivos, assistência viagem, cruzeiros marítimos ou fluviais, trens ou outros envolvidos na prestação do serviço) poderão cobrar multas de cancelamento ou alteração. A Contratada poderá tentar interceder junto aos prestadores de serviços para minimizar o ônus decorrente do cancelamento ou alteração

8.7) Importante – Ocorrendo desistência do turista, em qualquer fase ou etapa durante a viagem, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

8.8) Importante – Quando a execução dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, reserva-se a CONTRATADA o direito de cancelar a viagem, comunicando o CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 horas. Ocorrendo o cancelamento, ficará a escolha do CONTRATANTE outra viagem nessa mesma ocasião ou programação em outra data. Não optando por nenhuma das alternativas, será devolvido pela CONTRATADA, integralmente, o valor pago, no prazo de até cinco dias úteis.

8.9) Importante – Somente em casos de efetiva ameaça de ocorrência de fenômenos da natureza com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou de greves prejudiciais aos serviços da viagem, poderá a CONTRATADA cancelar a viagem, antes do seu início, ou em qualquer fase ou etapa, devendo restituir os valores correspondentes aos serviços não utilizados, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo.

8.10) Importante – O turista que causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco a saúde, à integridade física ou moral, de quem quer que seja, será desligado da viagem, sem qualquer redução do preço daquilo que vier a não utilizar por esse motivo. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes (comandantes de navio, avião e outros). A CONTRATADA não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pelo não ingresso do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder abrangido pela soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independente de que o passageiro se encontre apto com a documentação, não lhe sendo ressarcido nenhum valor pago.

9) DOS MEIOS DE TRANSPORTE

9.1) Aéreo – Independentemente do destino do voo (nacional ou internacional) e suas condições (regulares ou fretados), a CONTRATADA somente contrata transportadora que esteja autorizada pelo Departamento de Aviação Civil – D.A.C. e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, números de voos, local de partida, escala e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, etc). Algumas alterações podem ocorrer nos voos previstos, como mudança de horários, nas rotas e/ou conexões (tanto na ida quanto na volta), nos equipamentos, podendo passar de voo regular para fretado ou vice-versa, inclusive nos aeroportos de destino, que poderão mudar para aeroportos alternativos. Se por motivos técnicos ou operacionais, e ainda, por motivos decorrentes das condições do tempo, o voo não se iniciar, aplicar-se-ão, as disposições legais e pertinentes. Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino, por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, ocorrendo o traslado por transporte rodoviário. **O voo fretado não permite aproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, devido as condições especiais de contratação entre a Bancorbrás Viagens e Turismo e a empresa transportadora. Quando fretado, o voo não deve ser utilizado para a realização de negócios, passeios ou visitas fora do roteiro da parte terrestre, pois as datas e horários, tanto da chegada quando da partida, podem ser alterados. Se o passageiro, contrariamente assim proceder, assume o risco de sua opção.** A CONTRATADA garante a execução da programação turística e a empresa transportadora garante o transporte de ida e de volta nos limites da legislação vigente. O CONTRATANTE está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte é da empresa transportadora. Ainda, o CONTRATANTE, reconhecendo a CONTRATADA como mera intermediária, nomeia-a, em caráter irrevogável e irreatável, como condição ligada ao presente acordo, como sua mandatária. Os transportes utilizados pelos passageiros para chegarem ao aeroporto de embarque, quando não adquiridos junto a Bancorbrás Viagens e Turismo, tampouco com sua interveniência, excluem qualquer tipo de responsabilidade da CONTRATADA; **9.1.1) Das bagagens** – Tanto nos trechos nacionais como internacionais, existe o sistema de franquia para transporte de bagagem, que pode variar de acordo com a empresa transportadora

contratada. Para que não venham a ocorrer problemas com a bagagem, recomenda-se verificar as condições de franquia indicadas no bilhete da passagem. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada pelo extravio de bagagens, nem pelo excesso de peso. De acordo com a RESOLUÇÃO Nº 141, DE 9 DE MARÇO DE 2010, da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências, transcrevemos o mencionado no art. 14 da Resolução acima:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de vôo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

§ 2º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem.”

9.2) Rodoviário – A CONTRATADA, tão somente contrata empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviços, proprietárias de ônibus de categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, os quais deverão atender às boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também, dotados de equipamentos especiais que assegurem o conforto. É de inteira responsabilidade das empresas de transporte rodoviário contratadas o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis, incluída a obrigatória cobertura de seguros. **9.2.1) Das bagagens** – é permitido uma mala por pessoa, pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno acima dos assentos dos ônibus para “bagagem de mão”. É obrigação dos passageiros, zelar pelo correto embarque de seus pertences, devendo identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de “mão” como pelos volumes, no percurso do roteiro programado.

9.3) Marítimo – A CONTRATADA, nos pacotes oferecidos mediante transporte marítimo ou de passeios aquaviários, somente contrata navios ou barcos reconhecidos pelos órgãos competentes como apropriados à realização desses tipos de transporte e obedecida a legislação aplicável pela Capitania dos Portos e serviços de Saúde dos Portos, órgãos vinculados ao Ministério da Defesa no que se refere à Marinha Brasileira e, ainda, pela Polícia Marítima e Receita Federal em suas respectivas áreas de atuação, além de outras autoridades incumbidas dos licenciamentos necessários. É de exclusiva responsabilidade das empresas que prestam serviços de transporte marítimo de pessoas ou de passeios aquaviários, o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis a essa atividade, inclusive da devida cobertura de seguros. **9.3.1) Das bagagens** – Solicitamos que consulte a CONTRATADA para orientar-se a respeito das regras de pesos e volumes nas viagens marítimas, pois as regras variam entre as empresas prestadoras de serviços. **9.3.2) Importante** – Recomenda-se que, documentos, jóias, valores, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância direta do passageiro.

10) DOS EMBARQUES – Para garantia de embarque em qualquer espécie de transporte, é aconselhável atentar-se para o tempo de antecedência mínima constante no “voucher”, devendo o passageiro portar consigo documentos pessoais. Apresentar ao representante da CONTRATADA, que estará presente no embarque, os documentos expedidos (voucher e/ou ordem de serviço), onde estará indicado o nome do passageiro, bem como todos os serviços incluídos no pacote turístico adquirido. **A apresentação do passageiro sem a documentação referida, ou estando esta ilegível e/ou rasurada, implicará no não embarque. Por esse motivo e também pelo não comparecimento do passageiro, ou ocorrendo este fora do horário e local programado, importará ao passageiro, exclusivamente, toda e qualquer responsabilidade pela perda do embarque e pelas**

consequências e encargos decorrentes. 10.1) Importante – é de responsabilidade do passageiro, o ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados. **10.2) Importante** – entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (R.G) e Passaporte (para vôos internacionais), não sendo permitida a apresentação de cópias autenticadas (obrigatoriedade da apresentação do original), atentando-se as datas de validade, não estando rasgados e/ou rasurados. Não apresentados na forma devida implicará no não embarque, posto que vetado pelas empresas transportadoras e/ou pelo serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, D.A.C, etc), sem responsabilidade alguma da CONTRATADA. É obrigação exclusiva do passageiro, e só a ele cabendo obter, com antecedência razoável, os devidos documentos. **10.3) Importante** – **Em respeito aos Artigos 83 e 84 do Estatuto da Criança e do Adolescente, para embarque de menores de 12 anos, desacompanhados dos pais e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou curador) é necessário alvará judicial, concedido perante a Vara da Infância e Juventude, tanto para viagens nacionais como internacionais. Na ausência de um dos pais, é necessário o consentimento do outro, por autorização, com firma reconhecida. Os passageiros podem se informar sobre a documentação necessária através dos órgãos responsáveis como: Infraero (www.infraero.gov.br); Departamento de Aviação Civil – DAC (www.dac.gov.br) ou Polícia Federal (www.dpf.gov.br). 10.4) Importante** – Quando se tratar de viagem ao exterior a criança e/ou o adolescente só poderá viajar desacompanhadas dos pais com expressa autorização judicial. A referida autorização será dispensada quando a criança e/ou adolescente viajar na companhia de um dos pais, autorizado expressamente pelo outro através de documento com firma reconhecida. Também será dispensável a autorização judicial quando a criança e/ou adolescente viajar desacompanhado ou em companhia de terceiros maiores e capazes, designados pelos genitores, desde que haja autorização de ambos os pais, com firma reconhecida. 10.5) Importante – A CONTRATADA se compromete a disponibilizar a retirada do voucher e demais documentos referentes à viagem, na unidade ou loja de aquisição, com antecedência máxima de até dois dias antes da viagem.

11) DA HOSPEDAGEM – O nome do hotel, o tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote, devem constar no voucher. Para categoria do apartamento diferenciada daquela adquirida e/ou localização especial, caberá ao cliente verificar sua disponibilidade e, havendo, implicando diferença no preço, sob suas expensas, tratar diretamente com o hotel.

11.1) Importante – **As partes contratantes deverão observar o disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente no tocante à documentação para hospedagem e viagem de crianças e adolescentes, em especial o Artigo 82: "É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável".**

11.2) Importante – No Brasil, os quartos de hotéis, comumente, têm capacidade de duas a quatro pessoas. No entanto, esses hotéis apenas disponibilizam duas camas de solteiros. Se necessário, para acomodação das pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis ou sofá-cama, deverá o CONTRATANTE no ato da aquisição dos serviços, informar a Bancorbrás Viagens e Turismo, a fim de que esta verifique a disponibilidade perante o hotel contratado.

11.3) Importante – **Os horários de entradas e saídas dos apartamentos nos hotéis, devem ser rigorosamente respeitados, podendo os períodos de “início” das diárias variar de acordo com o local (no Brasil, por exemplo, a diária, normalmente, se inicia às 12 horas). Os horários de entrada e saída nos apartamentos dos hotéis não podem variar em razão dos horários de voo (chegada ou partida). Havendo entrada antecipada ou saída posterior, quando disponíveis, deverá o cliente assumir os encargos, diretamente com o hotel.**

11.4) Importante – Nas ocasiões, em que por qualquer motivo, possam comprometer a execução dos serviços contratados, poderá a CONTRATADA alterar os hotéis, devendo acomodar os passageiros em hotel de categoria similar ou superior ao contratado.

11.5) Importante – A CONTRATADA orienta os clientes para que as quantias em dinheiro maiores do que aquelas necessárias ao uso diário, documentos importantes e demais objetos de alta estima ou valor sejam guardados nos cofres dos hotéis. Na impossibilidade de uso dos cofres (pelo tamanho ou características dos

objetos guardados), deverá o cliente informar, por escrito, o objeto (características, acessórios e valor) ao hotel, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer responsabilidade.

12) DA ALIMENTAÇÃO – A alimentação ocorrerá de acordo com a modalidade contratada. O café-da-manhã, por exemplo, é comumente incluso nas diárias dos hotéis brasileiros. Na modalidade “meia-pensão”, será disponibilizado ao cliente o café-da-manhã e outra refeição (podendo ser almoço ou jantar). Na modalidade “pensão completa”, é disponibilizado o café-da-manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ocorrer dentro do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

12.1) Importante – Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação se faz necessário consulta prévia sobre a possibilidade de atendimento. Podendo nestes casos haver cobrança extra.

13) DAS DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES – Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço do programa de viagem, não cabendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA quanto à execução destes, devendo o cliente contratar diretamente com a empresa realizadora de tais serviços.

13.1) Importante – A maioria dos fornecedores internacionais como hotéis, casas de locação e locadora de veículos exigem a apresentação do cartão de crédito do CONTRATANTE para que seja feita uma caução temporária, para garantir os serviços e custos extras que o CONTRATANTE poderá vir a consumir durante o período da utilização dos serviços.

13.2) Importante – Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, deverão suportar tais encargos. A CONTRATADA orienta para que, os titulares de seguro saúde ou assistência médica, portem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual. Se o cliente se interessar por seguros que dêem coberturas especiais, bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo nas agências de viagem.

13.3) Importante – É obrigação da Agência de Viagens e junto à Operadora/Contratada, para a efetiva concretização do pacote turístico, entre Passageiros, Agência e a Bancorbrás, a confirmação da reserva e o repasse dos valores pagos pelo Passageiro.

Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o CONTRATANTE assinará a Proposta de Adesão, que é parte integrante deste Contrato, sem quaisquer restrições.

Fica eleito o foro da cidade de Brasília/DF, para o fim de dirimir as dúvidas que surgirem eventualmente da execução do presente instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

O presente instrumento está disponível para as Agências de Viagens devidamente cadastradas no Sistema da Bancorbrás Viagens e Turismo.