



SUNCOASTUSA OPERADORA DE TURISMO LTDA.
CNPJ: 04.471.426/0001-84 EMBRATUR: 26.004905.10.0001-2
Rua das Sempre-Vivas, 257, Brooklin, São Paulo, SP 04704-030
Telefone: (11) 5094-5400 | Fax: (11) 5042-3818 Email:reservas@suncoastusa.com.br

NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Data:		
Contratante		
Nome do contratante:		
CPF:	RG:	Data de Nascimento:
Endereço:		
Cidade:	Estado:	Cep:
Telefone Residencial:	Celular 1:	Celular 2:
Profissão:	Empresa onde Trabalha:	Telefone Comercial:

Número de Referência da Operadora:	Valor Total em Reais:	Forma de Pagamento:
---	------------------------------	----------------------------

Agencia Intermediaria		
Nome Fantasia:		
Razão Social:		
CNPJ:	Nome da Atendente:	Telefone da Agencia:

Nome dos Passageiros	RG	CPF	Data de Nascimento

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as partes acima identificadas, doravante denominadas simplesmente Agência, Operadora e Passageira, têm, entre si, justas e contratadas as normas e condições para aquisição de viagens nacionais e internacionais, nos seguintes termos:

O programa turístico adquirido pelo Passageiro, oferecido pela Operadora, cuja venda foi intermediada pela Agência, roteiro acima identificado não inclui: taxas de aeroportos, portos e fronteiras; passeios opcionais; despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal, tais como lavanderias, telefonemas e tudo mais não mencionado como incluso, sendo estes de responsabilidade do Passageiro. A Agência é responsável pela divulgação e intermediação de venda do produto/programa oferecido pela Operadora, comprometendo-se a cumprir as obrigações estipuladas, especialmente no que condiz dar ciência ao Passageiro quanto às condições gerais e especiais contidas neste instrumento.

1. Condições Gerais

As cláusulas e condições estipuladas no presente instrumento foram formuladas sob a égide do Código de Defesa do Consumidor e da Deliberação Normativa da EMBRATUR nº. 161/85.

2. Condições Específicas da Operadora

2.1. A Operadora atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais e a Agência atua como intermediária de venda do pacote turístico, a ser executado pela Operadora, responsabilizando-se, ambas, por defeito da prestação de serviços quanto ao objeto do presente instrumento, exceto quando resultados de casos fortuitos ou de força maior que ocasionarem problemas, perdas ou danos, quais sejam, greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais: terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos;

2.2. Por motivos técnico-operacionais, a Operadora reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário, poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando tais alterações, em, no máximo, um dia, podendo este corresponder ao dia imediatamente anterior ou posterior à data original, informando o cliente sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitá-la ou cancelar sua reserva com o respectivo reembolso.

3. Condições Específicas da Reserva Terrestre

3.1. Solicitação de reserva: deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial, quando existente, conforme mencionado nos respectivos folhetos de divulgação do programa. Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivas até 07 (sete) dias úteis anteriores à saída da cidade de origem, o valor do depósito inicial será de 50% do valor do programa de viagem, sendo cobrada taxa de comunicação.

3.2. Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados, podendo também ser parcelado, conforme condições específicas de

parcelamento, constante em Termo Anexo. A não complementação do pagamento permitirá à Operadora o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 5.

3.3. Preços: encontram-se identificados na tabela de preços praticada, antes do fechamento do pacote e o recebimento da entrada, poderá sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere, e, ainda, aumento de tarifas de passagens, de preços de hotéis e locadoras de veículos.

3.4. Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração de roteiro implicarão na aplicação de penalidades ao Passageiro, por força dos contratos firmados pela Operadora em nome dele.

3.5. Apresentação para embarque: deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes ou indicação dos guias.

3.6. Acomodação: a entrada nos apartamentos inicia-se às 16 horas e a saída (check out) deverá ser feita até às 11 horas ou horário determinado pelo guia. Dependendo do país de destino as acomodações seguirão os padrões locais. Em geral nos Estados Unidos, as acomodações serão como segue: uma cama Queen ou King para individual ou duplo, para triplo ou quádruplo 2 camas Queen ou Full. Nos contratos firmados pela Operadora com os hotéis é previsto apartamento tipo Standard. Na hipótese de inexistência de apartamento tipo Standard, prevalecerá acomodação prevista em tabela. Se no destino de sua viagem os padrões de acomodação forem outros, o passageiro será informado no ato da compra.

3.7. Traslados e passeios: Quando traslados e passeios descritos no roteiro forem regulares, serão serviços compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. É permitida uma mala média por passageiro, mais uma mala de mão. Caso haja mais bagagens, fica sujeito a uma cobrança adicional por parte do transladista, ou aqui no Brasil caso seja avisado previamente. O transporte permanecerá no aeroporto até o desembarque total dos passageiros, caso o passageiro tenha qualquer problema de imigração ou referente à localização de bagagem ou de qualquer natureza, no caso de grupo com guia, um de nossos guias dará total assistência. Em caso de imigração de acordo com as leis locais o guia poderá ou não ser autorizado a acompanhar o passageiro e neste caso somos impedidos pela lei de interferir. Caso venha acontecer algum destes inconvenientes, por favor, entrar em contato com nosso escritório em Orlando no telefone 1-800-304-3688.

3.8. Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do Passageiro não são objeto deste contrato, sendo de responsabilidade da operadora somente nos transportes de chegada e saída aeroporto / hotel / aeroporto. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o Passageiro deverá apresentar, no ato, a reclamação à operadora ou ao seu guia. Recomenda-se fazer seguro de bagagem antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o Passageiro terá direito a transportar um volume de bagagem de mão, definidos com padrões das Companhias Aéreas.

3.9. Responsabilidades sobre valores: a Operadora e seus transportadores não se responsabilizam por documentos, objetos de valores, objetos pessoais, joias e eletrônicos durante a viagem. Recomenda-se manter estes itens em poder do passageiro. É importante verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses objetos.

3.10. Opcionais: Quaisquer serviços adicionais, não inclusos no pacote adquirido, serão suportados pelo Passageiro, não sendo de responsabilidade da Operadora a operacionalização e qualidade de serviços não contratados diretamente com a operadora.

4. Condições Específicas do Transporte Aéreo

4.1. O bilhete de passagem aéreo é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o Passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

4.2. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da Cia. Aérea que, em geral, permite transportar dois volumes de até 23 Kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas. (Valido para voos internacionais partindo do Brasil). Trechos internos que não façam parte da passagem internacional, é permitido um volume de 20 quilos. Perda ou danos causados na bagagem e seus pertences, enquanto sobre responsabilidades da cia aérea deverá ser reportado a mesma e todo e qualquer reembolso será efetuado no Brasil após preenchimento de formulários oficiais da Cia Aérea.

4.3. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da Companhia Aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

4.4. A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

4.5. O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC. Este reajuste somente será aplicado para pacotes sem pagamento, seja ele financiado ou não.

4.6. O Passageiro deverá, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque.

4.7. A Companhia Aérea não poderá retardar um voo para aguardar Passageiro porventura retido por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas no item 5.

4.8. O Passageiro que dependa de voo de conexão para embarque no voo internacional deve realizá-la com intervalo mínimo de 03 horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05 (cinco) horas.

5. Condições Específicas de Cancelamento

5.1. Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado.

5.2. Constitui motivos para cancelamento por parte do Passageiro: a) modificações de preços

e/ou condições de pagamento; b) não realização do evento; c) redução do número de localidades e/ou atrativos inclusos no roteiro; d) alterações nos tipos e categorias dos empreendimentos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito e força maior.

5.3. Constitui motivo de cancelamento por parte da Operadora: a) não pagamento do preço na forma e valores acordados; b) desistência do usuário 30 dias antes da viagem, na hora do embarque e durante a viagem; c) O não cumprimento pelo Passageiro de suas obrigações durante a viagem, inclusive em decorrência de conduta inconveniente, descumprimento de horários e outros procedimentos previstos no roteiro de viagem.

5.4. Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito pelo Passageiro à Agência e desta à Operadora, sendo aplicadas as penalidades cabíveis segundo antecedência com que forem comunicadas, adotando-se para tanto, os seguintes parâmetros:

5.5. O direito ao arrependimento do Passageiro referente a contratação dos serviços descritos no objeto deste instrumento particular de aquisição de viagens nacionais e internacionais se dará no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura do instrumento pelas partes, nos termos do artigo 49º da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), sem a aplicação de penalidades.

PARTE TERRESTRE:

1) Efetuado o cancelamento por Iniciativa do Passageiro:

a) Antes do Início do Programa:

Providenciar, em tempo hábil, sua substituição por outro participante, nas mesmas condições contratadas e, no caso de apartamento individual, de igual sexo.

Acordo com a Agência de participação em outro programa ou qualquer tipo de entendimento que satisfaça as partes.

Não sendo viáveis as hipóteses anteriores, perda em favor da Operadora, dos seguintes percentuais:

O reembolso será efetuado à agência solicitante dos serviços com base no câmbio do dólar turismo da data que foi pago os serviços por parte da Agência ou Contratante. As regras de reembolso de passagens aéreas são determinadas pelas companhias aéreas sendo que os bilhetes emitidos, com tarifas especiais para excursão, em conjunto com serviços terrestres compondo pacotes, circuitos e tours NÃO são reembolsáveis.

1. O cancelamento realizado pelo passageiro a mais de 30 dias antes do início da viagem/excursão implicará na perda do percentual de 10% (dez por cento) a favor da operadora, referente ao valor total contratado.
2. O cancelamento realizado pelo passageiro entre 30 e 21 dias antes do início da viagem/excursão implicará na perda de 20% (vinte por cento) sobre o

valor total do roteiro adquirido a favor da operadora.

3. O cancelamento realizado pelo passageiro a menos de 21 antes do início da viagem/excursão implicará na perda de 20% (vinte por cento), além dos valores gastos a títulos de custos e despesas, desde que, devidamente comprovados pela operadora ao passageiro, e a EMBRATUR.

2) Efetuado o cancelamento por parte da Operadora:

a) Antes do início do programa, por não ter atingido o número mínimo de usuários previstos para o respectivo roteiro:

Oferecimento de crédito ao Passageiro, com valores devidamente corrigidos, correspondentes às quantias efetivamente pagas, antecipadamente, sob a forma de participação em outro programa, ou

Acordo com o Passageiro que preveja, inclusive, a devolução da quantia por este efetivamente paga antecipadamente, sempre que reembolsáveis;

b) Durante a realização do programa:

Oferecimento de crédito ao Passageiro, com valores correspondentes ao reembolso dos serviços não prestados e não compensados em substituição, sob a forma de participação em outro programa turístico, ou

Acordo com o Passageiro que preveja, inclusive, a devolução da importância, devidamente corrigida, correspondente aos serviços não prestados, sempre que reembolsáveis.

PARTE AÉREA:

1) Em voos regulares, as passagens aéreas são emitidas com tarifas especiais reduzidas: implicando em certas restrições (endossos, mudanças de rotas, reembolsos etc.). Uma vez emitidas, serão aplicadas penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, somente será feito após o ressarcimento por parte da Companhia Aérea;

2) Em caso de utilização de fretamento e/ou voos regulares em sistema “block-charter”: os valores pagos às Companhias Aéreas não comportam reembolso, devendo o Passageiro, em caso de não utilização, suportar as eventuais despesas de remarcação e/ou multa de cancelamento, de acordo com as condições específicas da Companhia Aérea.

5.5. Em caso de abandono da viagem, após ter sido iniciada, ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido reembolso.

6. Documentos a serem entregues pela Operadora

6.1. A Operadora providenciará, após o pagamento do preço, excetuada a hipótese de

parcelamento convencionado, a emissão da documentação de viagem, no prazo de até 07 (sete) dias anteriores à data de embarque.

6.2. A documentação de viagem para voos fretados e “block-charter” será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

6.3. Em casos de reserva de último momento, à Operadora fica resguardado o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto destinado ao início do programa.

7. Documentação de responsabilidade do passageiro:

7.1. A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de responsabilidade do Passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 5.

Importante - Documentos necessários para embarque são: Passaporte valido com no mínimo 6 meses para inspiração, visto consular, carteira de identidade ou RNE, autorização do pai e da mãe, com firma reconhecida em 2 vias para viagem desacompanhado. No caso do menor estar acompanhado apenas de um dos pais, é necessário a autorização do ausente.

Em caso de pais falecidos é necessário a certidão de óbito original.

Caso o pacote adquirido contemple saída de navio dos Estados Unidos o visto obrigatoriamente deverá ser múltiplo.

8. Reclamações:

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente/Passageiro as encaminhará por escrito à Agência, e esta à Operadora, em até 30 (trinta) 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.

9. As obrigações decorrentes das cláusulas do instrumento de aquisição de viagens internacionais e nacionais do passageiro deverão ser integralmente cumpridas, sobre pena de rescisão contratual nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

10. No mais, firmo o presente instrumento de aquisição de viagens nacionais e internacionais. \sem qualquer vício de consentimento, nos termos do artigo 138, 145, 151 e seguintes úteis do Código Civil Brasileiro. (Lei n. 10.406/02)

11. Foro

As partes elegem o Foro da Capital do Estado de São Paulo como competente para dirimir eventuais questões atinentes ao presente instrumento

Ao participar da Programação especificada no preâmbulo do presente instrumento, o Passageiro e sua mandatária, a agência de viagem, declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente.

(Local e Data) , de de .

Suncoast Operadora de Turismo Ltda.

Agência Intermediária

CONTRATANTE (Responsável Quando Menor)

Responsável:

RG:

CPF:

Testemunhas:

Nome:

RG:

CPF:

Nome:

RG:

CPF: