



NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS EM GRUPO

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 do 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 Passageiro, têm, entre si, justas e contratadas as normas e condições para aquisição de viagem em Grupo, nos seguintes termos: A viagem, sob formato de excursão em grupo, adquirida pelo Passageiro, oferecida pela Operadora, cuja venda foi intermediada pela Agência, roteiro acima identificado pelo número

de referência da Operadora e descrito no Anexo 1, parte integrante deste contrato, 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 da excursão, a ser executada 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.

2.3. A Operadora atuará como responsável por toda a organização da viagem, sendo que o Passageiro adquire um “pacote” predeterminado. A programação da excursão será feita pela Operadora, e o grupo será acompanhado durante todo o percurso da viagem por guias, que lhes darão ampla assistência e acompanhamento local durante a viagem, desde o embarque no Aeroporto no Brasil.

2.4. A programação da excursão impressa em Anexo 1 é ilustrativa. A ordem dos passeios, visita aos parques, eventos, compras, será definida posteriormente, de acordo com a logística que a Operadora entender mais adequada e favorável. Será enviado por e-mail e/ou via Correios para a agência, num período compreendido entre 30 e 7 dias antes da data de partida, um documento nominado “Voucher da Viagem”, contendo a programação da viagem na sua correta ordem de visita. Essa programação poderá sofrer ainda modificações, em razão da

dinâmica da própria viagem, ou por situações de força maior ou fato de terceiros, com o que está ciente e de acordo o Passageiro.

2.5. O Contratante e/ou passageiro declara estar ciente, e de inteiro acordo, que a viagem será filmada e fotografada em vários momentos, pactua o uso de imagem fotográfica e vídeo do participante da excursão, mesmo que menor de 18 anos, para veiculação nos sites e Blogs da Operadora e agência anuente, mídias sociais, em materiais de publicidade e marketing especificamente para mídia impressa, social, jornais e revistas, folheto, mala-direta, internet, mídia exterior e TV.

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 (check in) inicia-se às 16 horas e a saída (check out) deverá ser feita até às 11 horas ou horário determinado pelo guia. 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.

3.6.1. Qualquer adulto inscrito na viagem, caso opte em compartilhar o apto com mais 3, 2 ou 1 pessoa, deverá indicar tal ou tais pessoas. A Operadora não aceita inscrições de adultos em apto a compartilhar sem a inscrição dos demais ocupantes do apto.

3.6.2. Qualquer menor de 18 anos, caso opte por compartilhar apto quádruplo, triplo ou duplo deverá indicar tais pessoas e as mesmas deverão concordar com esta indicação. A Operadora não é

responsável por completar o apto com passageiros aleatórios. Caso o Passageiro não indique os demais participantes do quarto, até 90 dias antes da viagem, ou se existir a desistência de algum dos inscritos neste quarto após o pagamento, será cobrado do Passageiro, e dos demais ocupantes do quarto, o valor referente ao número de ocupantes finais, ajustando-se assim ao valor pago.

3.6.3. A Operadora poderá indicar, nas vagas disponíveis, os ocupantes usando critérios próprios desde que do mesmo sexo dos demais ocupantes. Nestes casos o Passageiro não poderá recusar tal indicação, não sendo a Operadora sujeita a concordância dos ocupantes do quarto em questão.

3.6.4. O passageiro está ciente e concorda que, durante a viagem, é impossível alterar os ocupantes do quarto, seja qual for o motivo. Esta alteração só é possível com a concordância de todos os envolvidos nas eventuais trocas, da concordância da Operadora e do hotel em questão. Qualquer passageiro que não aceitar ocupar o quarto pré-determinado durante a viagem, seja qual for o motivo, e decidir ficar em um novo quarto, estará sujeito a vaga disponível no hotel em questão, e o valor referente a esse quarto extra deverá ser pago previamente pelo próprio passageiro localmente.

3.6.5. Aptos com hóspedes menores de idade, somente poderá ter menores do mesmo sexo. No caso de primos, familiares ou até amigos íntimos, esta regra poderá ser alterada com autorização prévia dos pais ou responsáveis, caso os mesmos não sejam os Contratantes. É permitido aos passageiros frequentar o quarto de amigos ou amigas de sexos distintos durante a viagem, porém nunca se hospedar ou dormirem no mesmo quarto. Se algum menor descumprir esta regra durante a viagem poderá ser desligado imediatamente por justa causa, perdendo, neste caso, o direito a reembolso ou devolução do valor pago pela viagem. Os desligamentos poderão ser feitos por qualquer membro da equipe SunCoastUSA, responsáveis pelos hotéis ou autoridades competentes.

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 trasladista, 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 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 aérea 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 um (1) volume de até 23 Kg por pessoa como bagagem despachada sem pagamento de sobretaxas (Valido para voos internacionais partindo do Brasil). Trechos internos que não façam parte da passagem internacional em geral não permitem transporte de nenhuma bagagem de porão, tendo a mesma que ser adquirida pelo passageiro separadamente. 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 03 (três) 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 (três) horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05 (cinco) horas.

4.9. Os bilhetes aéreos com tarifa de grupo, específicos para a excursão, não são endossáveis à outras empresas e/ou pessoas e não são transferíveis para outra data, não permitem troca ou correção de nome, aproveitamento, desdobramento, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, devido às condições especiais de contratação entre a operadora e a cia aérea transportadora. A não utilização de um dos trechos anula automaticamente todos os trechos seguintes. O Passageiro fica ciente e está de acordo com todas essas condições, que são inerentes a esta modalidade de programação, não podendo ser alteradas por vontade ou ingerência da Operadora.

4.10. Em se tratando de bloqueio de grupo, os assentos reservados aos passageiros da excursão são determinados pela companhia aérea, sem ingerência da Operadora ou do Passageiro, com o que este último se mostra de inteiro acordo.

4.11. A troca das companhias aéreas especificadas pela Operadora, por outra empresa filiada a IATA, poderá ser feita sem aviso prévio, a qualquer momento, com o que o Passageiro concorda desde já e expressamente.

4.12. O contratante e/ou passageiros por ela representados, estão cientes de que pode ocorrer cancelamentos de voos por questões climáticas adversas, estando de inteiro acordo que quaisquer custos decorrentes de problemas climáticos serão de responsabilidade do passageiro, uma vez que nos EUA esses eventos não obrigam as empresas aéreas a prestar qualquer assistência adicional aos viajantes. No caso de cancelamento de voo, atraso ou perda de conexão por motivos climáticos ou fortuitos, durante a viagem, as empresas aéreas irão reacomodar o grupo na data que houver disponibilidade, e não necessariamente no mesmo dia. Nessa situação, a Operadora se compromete a prestar total assistência aos passageiros, bem como providenciar acomodação (não necessariamente no mesmo hotel), transporte e passeios necessários, se for o caso de um atraso superior a 48 horas, porém os custos desta operação serão de total responsabilidade do Passageiro. Determinados atrasos, mesmo de muitas horas, impedem que todo o grupo se desloque para um hotel ou acomodação, haja visto que devem permanecer no aeroporto na tentativa de embarque o quanto antes, sem ingerência da Operadora ou do Passageiro, com o que este último se mostra de inteiro acordo. Associado a isso, um eventual atraso ou cancelamento do voo poderá resultar em alterações da programação e atrações previamente planejadas para a excursão, não podendo ser imputável responsabilidade à Operadora nessas circunstâncias, podendo assim, utilizar de transporte terrestre alternativo em substituição ao transporte aéreo, ensejo em que tais custos serão rateados pelos passageiros do grupo em questão.

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 compartilhado, 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 compoendo 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 dias 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.

7.2. A Operadora não se responsabiliza pelo não embarque do passageiro por falta de documentação. É de responsabilidade do contratante e/ou do passageiro, o ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados e munido dos documentos exigidos. O contratante e/ou passageiro declara estar ciente que deve providenciar a documentação para a viagem, com a máxima urgência.

7.3. A Operadora não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pela não entrada do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder abrangido pela soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independente do passageiro se encontrar com a documentação, não lhe sendo ressarcido nenhum valor pago.

Importante - Documentos necessários para embarque são: Passaporte válido com no mínimo 6 meses para expiração, 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 .

SunCoastUSA Operadora de Turismo
Ltda.

CONTRATANTE (Responsável Quando
Menor)
Responsável:
RG:
CPF:

Agência Intermediária

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF: