

## CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

A **ABREUTUR** formulou este contrato à luz da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, do Código de Defesa do Consumidor, da Lei nº 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, do Decreto nº 7.381/2010, que regulamenta a Lei 11.771/2008, do Código Brasileiro de Aeronáutica, demais legislações e deliberações pertinentes à espécie e segundo o texto sugerido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – BRAZTOA.

1. O **CONTRATANTE** é responsável por si e pelas demais pessoas, para quem as reservas são feitas, inclusive se responsabilizando pelas informações (endereço, RG, etc).

2. A operadora **ABREUTUR** é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e, mesmo sendo intermediária entre o passageiro e os demais prestadores de serviços envolvidos, sejam pessoas físicas ou jurídicas, não responde nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos em que a responsabilidade legal ou contratual dos prestadores de serviço seja direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, hidroviários ou ferroviários, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.

3. A **ABREUTUR** não presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados com a sua intermediação, não assumindo, desta forma, qualquer responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas sem se limitar a: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais, como terremotos, maremotos, vulcões, furacões, enchentes, avalanches, nevascas, geadas ou mesmo pelas modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos devido a motivos políticos, operacionais e organizacionais, judiciais, de tráfego aéreo, técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle, bem como pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviço, pois entre eles e a **ABREUTUR** não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade.

4. Havendo alterações na programação, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem, a **CONTRATADA** comunicará por escrito o **CONTRATANTE**, quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens.

5. As presentes Condições Gerais são parte integrante do contrato de intermediação de serviços de turismo junto à **CONTRATADA**. Por se tratar de intermediação de prestação de serviços, as notas fiscais referentes aos serviços da(s) **CONTRATADA**(s) serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao **CONTRATANTE**, de acordo com o artigo 27 da Lei nº 11.771, de 18/09/2008.

### **6. DA PROTEÇÃO E UTILIZAÇÃO DE DADOS.**

6.1. Em razão da presente contratação, o **CONTRATANTE** está ciente e concorda que as informações prestadas serão coletadas, tratadas e armazenadas pela **ABREUTUR** nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto DE 2018 e serão utilizadas exclusivamente para consecução do objeto do contrato de intermediação de prestação de serviços.

6.2. Considerando a natureza de intermediação da prestação de serviços, as informações, necessariamente serão compartilhadas com:

- i) Outros fornecedores intermediários e finais dos serviços/produtos adquiridos pelo **CONTRATANTE**;
- ii) Outras pessoas necessárias ao fiel cumprimento do contrato de prestação de serviços.

6.3. Além das hipóteses supra previstas o **CONTRATANTE** declara e tem ciência que os dados pessoais poderão ser utilizados pela **ABREUTUR** para as seguintes finalidades:

- i) Criação e atualização de cadastro perante a **ABREUTUR**;
- ii) Realização de operações internas necessárias à prestação dos serviços, por si ou terceiros, contratados pela **ABREUTUR**, tais como contabilidade, plataforma de pagamentos, serviços de tecnologia e armazenamento, dentre outros;
- iii) Pesquisas e desenvolvimentos de novos serviços, bem como para envio ao **CONTRATANTE** de informações sobre produtos e prestações de serviços de seu interesse.
- iv) Quando necessário em decorrência de obrigação legal, determinação de autoridade competente ou ainda decisão judicial.

**6.4.** No caso de compartilhamento de dados com as pessoas indicadas nos itens “i” e “ii” da cláusula 6.2, a responsabilidade pela guarda e utilização das informações será exclusivamente destas pessoas, as quais responderão por eventual utilização indevida e/ou vazamento de dados do **CONTRATANTE**.

**6.5.** Na hipótese de compartilhamento de dados com terceiros indicados na cláusula 6.3, estes utilizarão os dados fornecidos exclusivamente para a finalidade prevista e em conformidade com a política de segurança da **ABREUTUR** e leis vigentes.

**6.6.** Todos os dados coletados e tratados serão armazenados pela **ABREUTUR** em formato físico ou digital; ou ainda em “nuvem” através de provedores de serviços, cujas diretrizes e prestação de serviços estão de acordo com a legislação vigente.

**6.7.** A **ABREUTUR** está devidamente adequada e se utiliza dos procedimentos de segurança tendentes à proteção da confidencialidade, segurança e integridade das informações coletadas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de dados.

**6.8.** A guarda das informações serão realizadas pelo prazo legal ou até que o **CONTRATANTE** solicite a sua exclusão, respeitado o prazo mínimo de guarda determinado pela lei, em cada caso.

**6.9.** O **CONTRATANTE** declara, neste ato e sob as penas da lei, estar ciente de que poderá solicitar, a qualquer tempo, o acesso, a confirmação ou a correção desses dados por meio de requerimento encaminhado diretamente à **ABREUTUR**.

## **7. PREÇOS, INSCRIÇÃO E PAGAMENTO.**

Os preços estão normalmente indicados por pessoa e em quarto duplo. Para quartos individuais, triplos ou quádruplos, favor nos consultar.

**7.1.** Os preços dos programas constantes no website estão indicados em Euros (para hotéis, serviços e excursões na Europa); em Dólares norte americanos (para hotéis, serviços, circuitos e qualquer outro programa na América do Norte, América Latina, Ásia, África e Oceania); em Dólares canadenses (para hotéis, serviços e circuitos no Canadá) e em moeda nacional – Reais (para hotéis, serviços, circuitos e qualquer outro programa dentro do território nacional). Os preços serão calculados, quando for o caso, na data da adesão ao programa e convertidos para moeda nacional, estando sujeitos ainda a alterações cambiais, encargos tributários e outros fatores monetários, até a data da efetiva integralização do pacote. Deste modo, é imprescindível que o interessado confirme os valores em vigor na data da celebração junto ao seu agente de viagens.

### **7.2. Alteração de preços**

Os preços estão sujeitos à modificação, com ou sem aviso prévio, sempre que houver reajuste cambial, encargos tributários supervenientes, alteração de valor do combustível ou quaisquer outros imprevistos, por motivos considerados de força maior, capazes de determinar modificações nos preços até a data do pagamento total por parte do cliente.

### **7.3. Reajustes cambiais**

Considera-se variação cambial, além da variação entre o Euro, Dólar norte americano, Dólar canadense e o Real, a variação decorrente da diferença entre a cotação das moedas estrangeiras dos países que compõem o programa em relação ao Euro ou Dólar norte americano ou Dólar canadense, expressos como preço do programa.

### **7.4. Prazo de Aceitação da Reserva**

Qualquer solicitação de reserva terá um prazo máximo de 48hs para ser ou não aceita pelo Cliente (exceto bilhetes aéreos, cujo prazo é de 24h. Ao aceitar, o Cliente deverá efetuar o pagamento total dos serviços contratados. Alternativamente, o pagamento poderá ser parcelado de acordo com as disponibilidades vigentes no momento da contratação. O pagamento será sempre efetuado em Reais, considerando o câmbio turismo publicado no website da **ABREUTUR** para o dia do pagamento.

**7.5.** A documentação de viagem será entregue após a quitação do preço, e em até 48 (quarenta e oito) horas antes da viagem.

**7.6.** Menores de 18 anos incompletos somente serão aceitos se acompanhados por um adulto responsável, previamente autorizado

## **8. DA ALTERAÇÃO, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO**

**8.1.** Após a celebração do contrato, poderão ocorrer as hipóteses a seguir descritas:

(i) Alteração da contratação inicial: é alteração, por iniciativa exclusiva do **CONTRATANTE** e com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem, das condições contratuais inicialmente formalizadas, como: destinos, passageiros, data e horários de embarque, desembarque, traslados, hospedagens, bilhetes aéreos, locadoras de veículos entre outras configurações do programa de viagem.

(ii) Rescisão: é a decisão unilateral do **CONTRATANTE** em rescindir o presente contrato com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem.

(iii) Não Comparecimento: importa no não comparecimento do **CONTRATANTE** e/ou passageiros, na hora e local marcados para o início dos serviços. Solicitações de Alteração da contratação inicial ou de Rescisão no dia do início dos serviços também devem ser tratadas como não comparecimento.

**8.2.** A ocorrência das hipóteses descritas na cláusula 8.1 acarretará as conseqüências descritas abaixo, **SENDO QUE AS PENALIDADES AQUI ESTABELECIDAS TERÃO POR BASE O PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS CONTRATADOS.**

**8.2.1.** Caso o **CONTRATANTE** opte pela Alteração da contratação inicial, poderá a sua escolha (a) usufruir de um novo roteiro, bilhete ou serviço turístico contratado no momento da alteração ou (b) obter uma carta de crédito para usufruir dos serviços turísticos em momento posterior, por uma única vez, no prazo de 18 (dezoito) meses.

8.2.1.1. A Alteração da contratação inicial será implementada com as seguintes regras: (a) Poderá haver variação de tarifas a fornecedores e o **CONTRATANTE** deverá arcar com as mesmas; (b) O valor dos serviços turísticos contratados não sofrerá qualquer reajuste por correção monetária em benefício do **CONTRATANTE**; (c) a remarcação deve utilizar o valor total dos serviços turísticos contratados, não havendo direito a reembolso, inclusive se os novos serviços forem de valor inferior; (d) somente poderá ser feita uma única vez e o serviço remarcado deverá ser utilizado no prazo improrrogável de 18 (dezoito) meses, sob pena de perda do direito; (e) o **CONTRATANTE** deverá permanecer o mesmo, podendo, entretanto, os serviços turísticos serem usufruídos por outros passageiros, desde que o fornecedor permita a troca; (f) o **CONTRATANTE** deve dirigir-se à agência através da qual realizou a contratação; (g) o **CONTRATANTE** continuará responsável pelo pagamento dos serviços turísticos na forma contratada, exceto se houver antecipação da data de embarque, hipótese em que a **ABREUTUR** avaliará o impacto no risco do crédito concedido ao **CONTRATANTE** de modo que a **ABREUTUR** possa negar-se a efetivar a Alteração desejada ou possa propor uma revisão dos valores e do número de parcelas existente.

**8.2.2.** Havendo alteração da contratação inicial, o **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento adicional de 5% (cinco por cento) do preço total dos serviços turísticos contratados para efetiva remarcação ou percentual inferior informado ao **CONTRATANTE**, podendo haver a dispensa de tal pagamento, por mera liberalidade e a exclusivo critério da **ABREUTUR**.

**8.2.3.** O **CONTRATANTE** poderá cancelar/remarcar o contrato a qualquer tempo para o produto mencionado independentemente do motivo, ficando sujeito às penalidades impostas pelos prestadores de serviços.

8.2.3.1. A **ABREUTUR** não possui absolutamente nenhuma ingerência sobre as cobranças de despesas não reembolsáveis, originadas pelo cancelamento da viagem contratada, pelos demais prestadores de serviços como Companhias Aéreas, Companhias Marítimas, Hotelaria e outros (traslados, passeios, tours, ingressos...), bem como Circuitos Regulares e outros serviços na Europa, África, Ásia, Oceania e Américas. Os percentuais cobrados por cada um dos prestadores de serviços, dependerá da antecedência com a qual a viagem é alterada/cancelada, assim como das condições estipuladas no ato da compra da viagem.

8.2.3.2. Para os casos de Circuitos em Ônibus na Europa, serão aplicadas as seguintes condições:

8.2.3.2.1. Cancelamento Europa em Ônibus\*

- a) Até 31 dias – sem gastos
- b) Entre 30 e 15 dias – 20%
- c) Entre 14 e 0 dias – 40%

8.2.3.2.2. Remarcação Europa em Ônibus\*

- a) Até 16 dias – sem gastos
- b) A partir de 15 dias – 20%

Válido somente para 1 (uma) alteração; caso a viagem não seja efetivada serão aplicadas as multas previstas no item 8.2.3.2.1..

(\*Os Itens 8.2.3.1 e 8.2.3.2. não se aplicam para os roteiros de Grécia e roteiros regulares; favor consultar a política de cancelamento específica.

8.2.3.3. Para todas as hipóteses de cancelamento, será aplicada taxa administrativa no importe de 5% sobre o valor pago. Para cancelamentos decorrentes de epidemia, pandemia, surtos, catástrofes e outras, serão aplicadas as leis publicadas e pertinentes ao caso.

**8.2.4.** O reembolso das comissões eventualmente retidas pela **AGÊNCIA DE VIAGENS** é de responsabilidade exclusiva da mesma.

**8.3. Alteração ou cancelamento do programa previsto na legislação - Circuito em Ônibus.**

A Agência de Turismo Operadora se reserva o direito de cancelar as saídas das excursões programadas por motivos operacionais, quando para elas não haja um mínimo de 25 (vinte e cinco) participantes confirmados, caso em que o transporte poderá ser em microônibus com acompanhamento de motorista-guia ou van. A **ABREUTUR**, caso ocorram as hipótese, compromete-se a comunicá-las aos participantes:

- a) com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas da data do embarque, caso não tenha sido atingido o número mínimo de participantes (item 5.3, Anexo I da Deliberação Normativa nº 161, de 09 de Agosto de 1985),
- b) no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência, no caso dos itens 5.1 e 5.2, Anexo I da Deliberação Normativa nº 161, de 09 de Agosto de 1985.

**8.4. Cancelamento de Cruzeiros.** O cancelamento de cruzeiro observará os critérios e valores estabelecidos por cada Cia Marítima, que praticam taxas diferenciadas. As taxas específicas de cancelamento serão devidamente informadas no ato da confirmação da reserva, de acordo com o programa escolhido, e também no momento da contratação.

**8.5. Cancelamento de programas de SKI.** As normas de cancelamento são estabelecidas pelos centros de ski, cabendo ao(s) passageiro (s), em caso de cancelamento, cumpri-las de acordo com a política abaixo:

- Nos cancelamentos até 61 dias do embarque, 10% do valor total da parte terrestre (hotéis, transfers, aulas e Skipass);
- Nos cancelamentos entre 60 e 45 dias, perda de 30% do valor do pacote terrestre(hotéis, transfers, aulas e Skipass);
- Nos cancelamentos entre 44 e 0 dia, perda de 100% do valor do pacote terrestre(hotéis, transfers, aulas e Skipass).

**8.6. NA HIPÓTESE DA CONTRATAÇÃO DE HOSPEDAGEM EM QUARTO DUPLO, TRIPLO OU QUÁDRUPLO, EXISTINDO RATEIO/DIVISÃO EM PARTES IGUAIS DO VALOR TOTAL DA HOSPEDAGEM ENTRE O CONTRATANTE E TERCEIRO(S) CONTRATANTE(S) QUE TENHA(M) TAMBÉM FIRMADO CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO JUNTO A ABREUTUR, HAVENDO RESCISÃO DO(S) TERCEIRO(S) CONTRATANTE(S), O CONTRATANTE DEVERÁ ARCAR COM A APLICÁVEL DIFERENÇA NO PREÇO DA HOSPEDAGEM, SOB PENA DE CANCELAMENTO TOTAL DO CONTRATO – NESSA SITUAÇÃO, O CONTRATANTE ESTARÁ SUJEITO ÀS MULTAS DE RESCISÃO AQUI ESTABELECIDAS.**

**8.7. TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL:** Dado o seu caráter promocional, **ESSA TARIFA NÃO ESTÁ SUJEITA A NENHUM TIPO DE REEMBOLSO.** Conforme estabelecido pelo fornecedor, a tarifa não reembolsável é aplicável às reservas de quaisquer serviços turísticos que **NÃO POSSAM** ser alteradas em nenhuma circunstância no tocante a qualquer um de seus dados, por exemplo, itinerários, tipos de acomodação, regime de alimentação, datas, redução/extensão de estadia, passageiros, bem como na hipótese de Rescisão ou Não Comparecimento. A identificação de que se trata de tarifa não reembolsável está devidamente presente no quadro da cláusula 2.1 do contrato de intermediação de serviços de turismo celebrado junto às **CONTRATADAS.**

**8.7.1. NÃO SE APLICARÃO AS REGRAS DE ALTERAÇÃO DA CONTRATAÇÃO INICIAL, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO NA HIPÓTESE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS COM TARIFAS NÃO**

**REEMBOLSÁVEIS, DEVIDAMENTE INFORMADAS AO CONTRATANTE, QUE NÃO TERÁ DIREITO A REEMBOLSO SE NÃO UTILIZAR TAIS SERVIÇOS.**

## **9. DAS REGRAS COMPLEMENTARES**

**9.1.** Em qualquer das hipóteses de Alteração da contratação inicial, Rescisão ou Não Comparecimento acima elencadas, aplicar-se-á a retenção das taxas de serviços relativas à intermediação da prestação dos serviços turísticos, no percentual total de 5% (cinco por cento). **DESSA MANEIRA, QUANDO HOUVER REEMBOLSO EM RAZÃO DE RESCISÃO OU NÃO COMPARECIMENTO, ESSE PERCENTUAL É CONSIDERADO DE MODO QUE SEJA SOMADO À MULTA ESTABELECIDA NA CLÁUSULA 7 e seguintes.**

**9.2.** No caso de cancelamento após o início da viagem, a **ABREUTUR** devolverá, após aplicação das penalidades previstas na cláusula 8 e seguintes, somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos na contratação.

**9.3.** Fica o **CONTRATANTE** ciente de que os serviços ora contratados são meramente de intermediação de serviços de turismo executados por terceiros fornecedores (transportadoras aéreas, marítimas, receptivos, hotéis, restaurantes, locadora de veículos, etc.) razão pela qual tais fornecedores poderão exigir do **CONTRATANTE** a aplicação de eventuais penalidades adicionais às elencadas no presente contrato.

**9.4.** As regras de alteração, rescisão e não comparecimento definidas neste instrumento não podem ser utilizadas em situações nas quais o **CONTRATANTE** efetuou o pagamento diretamente para a empresa fornecedora de serviços de turismo.

**9.5. DIREITO DE ARREPENDIMENTO: (i) QUANDO A CONTRATAÇÃO OCORRER FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DA AGÊNCIA DE VIAGENS OU DA ABREUTUR, O CONTRATANTE PODERÁ ARREPENDER-SE NO PRAZO LEGAL DE 07 (SETE) DIAS A CONTAR DA CONFIRMAÇÃO DA COMPRA.** Para tanto, basta o **CONTRATANTE** entrar em contato com seu agente de viagens, solicitando o arrependimento e o contrato restará devidamente rescindido sem a aplicação de quaisquer das penalidades estabelecidas neste instrumento; (ii) paralelamente, a partir de 14 de março de 2017, sem qualquer ônus, o **CONTRATANTE** poderá desistir da compra do serviço de transporte aéreo, mesmo se adquirido em estabelecimentos físicos, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento do seu comprovante, desde que a compra tenha sido efetivada com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias em relação à data de embarque.

## **10. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – PELA ABREUTUR.**

**10.1.** Por motivos técnico-operacionais, a **ABREUTUR** e/ou seus prestadores de serviço promoverão, sempre que necessário: alterações de itinerários, meios de transporte ou de hospedagem, equipamentos, escalas, serviços, etc, sem prejuízos para o **CONTRATANTE**, pois lhe será sempre garantido um serviço similar. Caso necessário, poderá também haver alteração na data, local e horário de embarques, a fim de se garantir o meio de transporte, limitando-se as alterações de um dia a mais ou a menos da data original. As alterações serão, sempre, informadas ao **CONTRATANTE**, ao qual será dada a oportunidade de opção por aceitá-la ou cancelar sua reserva, garantido o respectivo reembolso.

**10.2.** Também poderão provocar o cancelamento dos serviços contratados, em qualquer fase ou etapa, a ocorrência de caso fortuito e força maior, assim definidos no § único, do art. 393, do Código Civil, que, dentre outras hipóteses, manifestam-se por meio de fenômenos da natureza; casos de calamidade pública; guerras; imposições governamentais; perturbação da ordem; acidentes ou greves, dentre outros fenômenos que prejudiquem os serviços de viagem e/ou coloquem em risco o **CONTRATANTE** e demais participantes dos serviços. Nesta hipótese, inexistindo responsabilidade ou culpa de qualquer das partes, a **ABREUTUR** poderá reter o valor de sua comissão, em razão dos seus serviços de intermediação efetivamente prestados, bem como deverá auxiliar o **CONTRATANTE** a negociar junto aos prestadores de serviços finais, a restituição de eventuais valores dos serviços não prestados.

**10.3.** O **CONTRATANTE** ou demais passageiros que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais passageiros e/ou terceiros, será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso, o preposto da **ABREUTUR**, no destino mais próximo, auxiliará ao **CONTRATANTE**, na obtenção da passagem para retorno ao destino inicial. As despesas adicionais serão de inteira e exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE**.

**10.4. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL:** A restrição ao ingresso ou permanência do **CLIENTE** em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, que exercem o total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais, sobre o qual a **ABREUTUR** ou qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**11.1.** Todas as condições específicas deste contrato; as condições para a solicitação, confirmação da reserva, contratação e o pagamento, constam do contrato de intermediação de serviços turísticos e das presentes condições gerais. As confirmações de reserva e contratação dos serviços somente se concretizam com a assinatura do contrato e seu anexo no estabelecimento da **ABREUTUR** e/ou da Agência de Viagem. Todavia, para a adequada prestação dos serviços contratados o **CONTRATANTE** deverá observar, além das regras antes estabelecidas, as obrigações a seguir dispostas, que são comuns aos serviços intermediados pela **ABREUTUR**.

**11.1.2. HORÁRIOS:** O **CONTRATANTE**, para adequada prestação dos serviços contratados (meios de hospedagem,/transporte/passeios) deverá observar e seguir os horários definidos nos informativos de viagem e nas especificações contratuais. Tem-se, como de regra, que o **CONTRATANTE**, nos voos domésticos, deverá comparecer para embarque no balcão da companhia aérea com até 02 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque; já nos voos internacionais, o comparecimento deverá se dar com até 04 (quatro) horas de antecedência. A apresentação para embarque em cruzeiros deverá seguir rigorosamente os horários indicados pela companhia marítima.

Os passageiros devem cumprir rigorosamente os procedimentos e horários previstos no programa e/ou comunicados previamente enviados pelo guia, sob pena de não poder atribuir a culpa pela perda do passeio, refeição e/ou atividade à **ABREUTUR** ou Agência de Viagem. Em caso de descumprimento, poderá, ainda, ser rescindido o termo contratual por parte da **ABREUTUR**, nas excursões em ônibus.

**11.1.3. BAGAGEM:** a bagagem e demais itens pessoais do **CONTRATANTE** não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do **CONTRATANTE**. A **ABREUTUR** não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados quando este serviço existir. Na hipótese de eventuais danos ou extravios, o **CONTRATANTE** deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável. Desse modo, o passageiro deve verificar as condições de sua bagagem tão logo as tenha em mãos no desembarque. Documentos com ou sem valor, joias, pedras preciosas, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem ser transportados em bagagem de mão, sob vigilância direta do **CONTRATANTE**.

**11.1.3.1** Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o **CONTRATANTE** poderá ter direito a transportar um volume limitado, cujas condições serão especificadas pela transportadora, podendo ou não incluir a bagagem de mão. Em geral, as transportadoras aéreas, permitem ao passageiro o transporte de bagagem de mão com peso até 10 kg, podendo ser estabelecido contrato acessório com o transportador aéreo, na hipótese de bagagem despachada não inclusa na franquia. O **CONTRATANTE** deverá consultar, previamente, a Agência de Viagem ou a **ABREUTUR** sobre os volumes de peso que poderá transportar. Caso o **CONTRATANTE** exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

**11.1.3.2.** Recomenda-se ao **CONTRATANTE** que faça seguro de suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo, quando houver o transporte de objetos de valor, bens materiais e demais itens que mereçam atenção especial, tais como: joias, dinheiro e demais títulos de créditos, equipamentos tecnológicos.

**11.1.3.3.** Entre os serviços contratados não se inclui o carregamento de malas, exceto se expressa e previamente convencionado nas especificações contratuais.

**11.1.4. TRASLADOS E PASSEIOS** são serviços de turismo regulares e complementares, compartilhados com outras pessoas, realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas e de bagagens que serão transportados, em conformidade com as peculiaridades do local e do serviço a ser prestado. O **CLIENTE** deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá atrasar o traslado e/ou o passeio para aguardar o **CONTRATANTE**, mesmo que o atraso seja justificado, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso de voo

ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso do mesmo. Fica o **CONTRATANTE** ciente de que a pontualidade é condição para fruição do serviço.

**11.1.5. Os GUIAS** dos passeios realizados no exterior são locais e, portanto, podem ter costumes diferentes dos brasileiros. Outrossim, falam o idioma do local de destino e, em geral, têm conhecimentos em inglês e/ou espanhol. Caso tenha dificuldade no idioma do local de destino, o **CONTRATANTE** deverá informar antecipadamente a Agência de Viagem ou a **ABREUTUR**.

**11.1.6. INGRESSOS PARA PARQUES TEMÁTICOS OU SHOWS.** Os ingressos são documentos ao portador, portanto a **ABREUTUR** não se responsabiliza por perda ou roubo dos mesmos após a liberação e não é possível a emissão de segunda via. Uma vez adquiridos e pagos não poderão ser reembolsados.

**11.1.7. SERVIÇOS OPCIONAIS.** É comum a indicação de passeios, atividades opcionais durante a viagem (no destino). Esses serviços são contratados diretamente com empresas especializadas, as quais são responsáveis pela organização e operacionalização dessas atividades. Dessa maneira, havendo dúvidas ou reclamação quanto aos serviços opcionais, deverá o **CONTRATANTE** tratar o assunto diretamente com a empresa contratada.

**11.1.8. HOSPEDAGEM.** As ACOMODAÇÕES utilizadas na prestação dos serviços são, em regra, de categoria standard (básica). Qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada e deverá constar das especificações contratuais. Caso haja modificação das acomodações, por parte do **CONTRATANTE**, durante a viagem, este deverá assumir as despesas decorrentes, não sendo as mesmas reembolsáveis. Os hotéis que são indicados nos circuitos europeus poderão ser alterados no destino pelos fornecedores responsáveis de acordo com a quantidade de pessoas participantes da excursão.

**11.1.8.1. HORÁRIOS DA HOSPEDAGEM.** O **CONTRATANTE** deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída nos apartamentos e/ou cabines (check in/check out). Como regra geral, a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) inicia-se às 14hs, 15hs ou 16h do dia da chegada, e a saída (check out) deverá ser feita até as 10hs ou 12hs, conforme as normas de cada hotel. Nem sempre os horários dos hotéis estão em linha com os horários de voo, podendo, eventualmente, o **CONTRATANTE** desocupar o apartamento antes da chegada do traslado. Caso o **CONTRATANTE** queira continuar hospedado, para aguardar a chegada do traslado, deverá verificar disponibilidade do hotel e adquirir uma diária extra. Tal despesa não será restituída pela **CONTRATADA**.

**11.1.8.2. INSTALAÇÕES DA HOSPEDAGEM.** A critério e disponibilidade do navio e/ou dos meios de hospedagens, o apartamento duplo pode ter duas camas de solteiro ou uma cama de casal; apartamento triplo pode ter três camas de solteiro ou uma cama de casal e uma de solteiro; apartamento quádruplo pode ter apenas duas camas de casal. As camas podem ser articuladas ou sofá-cama. Particularmente na Europa, não aconselhamos a utilização de quartos triplos, em função do desconforto deste tipo de acomodação. Caso o **CONTRATANTE** queira acomodação específica, deverá previamente consultar a existência de cama diferenciada, bem como o preço pelo serviço.

**11.1.8.3.** Pernoites adicionais, ocasionadas por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias áreas na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica e regulação determinada pela Agência Nacional da Aviação Civil - ANAC.

**11.1.9. RESPONSABILIDADES SOBRE VALORES:** Nem a **ABREUTUR** nem os prestadores de serviços intermediados se responsabilizam por roubo de documentos, objetos de valor e pessoais durante a viagem. Por isso, deverá o **CONTRATANTE** verificar a existência de cofres para a guarda desses objetos durante a viagem, não permitindo a entrada de pessoas estranhas nas acomodações e mantendo a mala sempre trancada, quando ausentes do recinto.

**11.1.10. DA DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.** O passageiro é exclusivamente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem, devendo possuir seu passaporte devidamente legalizado e com vistos consulares para todos os países que o exijam com a devida antecedência.

- **VIAGENS NACIONAIS:** RG original, em bom estado, e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.

- **VIAGENS INTERNACIONAIS:**

(a) para Argentina, Chile, Paraguai, Uruguai, Bolívia, Peru, Colômbia e Equador: Passaporte válido (com 6 meses de validade mínima na data de embarque) ou RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.

(b) viagens internacionais para qualquer outro destino (inclusive para conexões e escalas), que não sejam os acima informados: Passaporte válido (com 6 meses de validade mínima na data de embarque), vistos consulares e exigências adicionais de acordo com o país visitado, inclusive para conexões e escalas. RECOMENDAMOS CONSULTA AO CONSULADO DO PAÍS PARA CONFIRMAÇÃO DE TODAS AS EXIGÊNCIAS APLICÁVEIS COMO, POR EXEMPLO, EM VIAGENS DE MENORES DE IDADE, A NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO DOS PAIS TRADUZIDA PARA O INGLÊS OU OUTRA LÍNGUA, BEM COMO SEU RECONHECIMENTO JUNTO AO ÓRGÃO COMPETENTE DO PAÍS.

(c) criança ou adolescente viajando em companhia somente de um dos pais: O outro deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização.

(d) criança ou adolescente viajando desacompanhado ou em companhia de terceiros maiores, capazes e de nacionalidade brasileira: Deverá os pais, tutor ou guardião autorizarem a viagem (assinatura de ambos os pais\*) com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização. Caso o terceiro seja estrangeiro, é necessária autorização judicial.

(e) Vistos: A obtenção dos vistos é de responsabilidade exclusiva dos passageiros, bem como a consulta junto ao consulado de cada país a ser visitado (inclusive para conexões e escalas) quanto a exigências adicionais;

(f) Seguro Viagem: Em viagens para países da Europa é obrigatório que o cliente possua um seguro de viagem contratado (Tratado de Schengen). O cliente que não contratar o seguro poderá ser deportado do país visitado. A não aquisição de um Seguro de viagem, por opção do cliente, isenta as CONTRATADAS de responsabilidade por qualquer fato que ocorrer durante a viagem, inclusive se não conseguir ingressar no destino contratado ou se for deportado. Recomendamos que o cliente adquira um seguro viagem, independentemente do destino contratado, pois em caso de necessidade médica durante a viagem as CONTRATADAS não se responsabilizam pela prestação desses serviços.

Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros previamente. Esta informação constará das especificações contratuais e obrigará o **CONTRATANTE** a adquirir a apólice de seguro correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a **ABREUTUR** ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência de viagem é opcional e os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da **ABREUTUR** e, também, constarão, expressamente, das especificações contratuais. Caberá ao **CONTRATANTE** identificar e adquirir um seguro com a cobertura mais adequada às suas necessidades.

Observamos que a União Européia, e outros países (consultar agentes de viagem), exigem a comprovação de meio de sustento para permanência naquele território no período da viagem, bem como um seguro de saúde com cobertura de EUROS 30.000,00, que são de inteira responsabilidade do passageiro.

(g) Vacinas: observar o item 19 que trata de vacinação. A falta de qualquer um dos documentos obrigatórios acima mencionados, seja no embarque ou em qualquer outra etapa da viagem, é de única e exclusiva responsabilidade do(s) passageiro(s), nada podendo ser reclamado ou exigido das **CONTRATADAS**, inclusive em casos de deportação ou por ser impedido de ingressar no destino contratado. Informamos que toda e qualquer situação decorrente de documentação rejeitada, impedimentos de fronteiras e ações dos órgãos de imigração nos aeroportos, portos e postos de fronteira, para os roteiros nacionais, internacionais e marítimos, são de total responsabilidade do passageiro. Adicionalmente, a **ABREUTUR** esclarece que se houver deportação, tal ato é de soberania do país a ser visitado, não podendo as **CONTRATADAS** interferirem nas decisões locais de imigração.

**11.1.11.** A falta das vacinas necessárias para a viagem, a documentação defeituosa e a falta de vistos, serão de única e exclusiva responsabilidade do passageiro, eximindo a operadora de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesa extra ou serviços não utilizados. É importante verificar a documentação adicional necessária para viagem de menores de idade, que necessitarão sempre de autorização para viagem ao exterior, quando desacompanhados, ou na companhia apenas do pai ou da mãe.

**11.1.12. ALIMENTAÇÃO.** A alimentação será fornecida de acordo com o serviço contratado. Os serviços podem incluir a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos. Poderá, ainda, ser contratado o serviço denominado de “meia pensão”, no qual o **CONTRATANTE**, além, do café da manhã, receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade “pensão completa” serão disponibilizadas 3 (três) refeições, o café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser



servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos produtos relacionados pelos estabelecimentos, não sendo todos os produtos integrantes desta modalidade. Importante: no caso de dieta alimentar diferenciada, o **CONTRATANTE** deverá informar e consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS, sobre a possibilidade de atendimento diferenciado nesse sentido. Poderá ser cobrado valor adicional por esse serviço.

**11.2.** Diante do novo cenário que se apresenta tanto a nível nacional quanto internacional (pandemia, catástrofes e outras) torna-se imprescindível a aquisição de seguro para que o **CONTRATANTE** fique protegido por cancelamentos indesejáveis ou quaisquer outros danos e contratemplos não previsíveis, nos termos e condições previstas em apólice. Assim, a **ABREUTUR** sugere a contratação de seguro para esta finalidade, cuja intermediação para contratação poder-se-á ocorrer através da **ABREUTUR**.

**11.3.** Caso o **CONTRATANTE** faça a opção de contratação de seguro, utilizando-se dos serviços de intermediação da **ABREUTUR**, esta procederá com as informações necessárias, constando no documento de cotação os referidos valores e outras informações necessárias à contratação.

**11.4.** O **CONTRATANTE** deverá cumprir com todas as obrigações estabelecidas na apólice, sendo certo que a responsabilidade da **ABREUTUR** restringe-se à sua atuação de intermediadora. O cumprimento das obrigações e direitos contidos na apólice de seguro será exclusivamente da seguradora e **CONTRATANTE**.

**11.5.** Na hipótese do **CONTRATANTE** pretender viajar para locais que sabidamente possuam surto, epidemia, pandemia, endemia de doenças, ou ainda, locais que possam colocar a saúde do **CONTRATANTE** em situação de vulnerabilidade em razão do alto índice de doenças, e sobrevivendo situação de doença que acarrete o cancelamento/remarcação da viagem e prestação de serviços, ou ainda o fechamento de fronteiras e locais por determinação do poder público, ser-lhe-á aplicado as regras contratuais, com imposição das cláusulas penais, uma vez que situação poderia ser prevista. Nesta hipótese, a **ABREUTUR** não poderá de forma alguma ser responsabilizada.

**11.6.** Em razão do novo panorama mundial, o **CONTRATANTE** declara estar em perfeitas condições de saúde, obrigando-se ao cumprimento de todas as disposições sanitárias advindas dos órgãos competentes, como utilização de máscara, álcool em gel, vacinas dentre outras. A **ABREUTUR** prestará todas as informações sobre o destino da viagem e as regras sanitárias existentes do local. Caso o **CONTRATANTE**, preste declaração falsa, ou não cumpra as regras determinadas, sobrevivendo qualquer enfermidade, aplicar-se-á as regras da cláusula antecessora.

## **12. PARTE AÉREA**

**12.1. Bilhete Aéreo.** O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o **CONTRATANTE** e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas na próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea.

**12.1.1.** Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis, sendo assim, não é permitida a alteração de passageiros. Os bilhetes aéreos têm validade de 12 (doze) meses a partir da data de emissão, sendo possível sua utilização, reembolso e/ou remarcação (dependendo da regra do bilhete, da disponibilidade, e mediante o pagamento de multas) apenas dentre desse prazo. As alterações realizadas após a emissão da passagem não estendem essa validade, sendo assim, em caso de alteração, a data do retorno precisa, obrigatoriamente, ser marcada dentre deste período de validade.

**12.2. Horário de apresentação no Aeroporto.** Para voos nacionais, o passageiro deve apresentar-se com 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para embarque. Já para voos internacionais, a antecedência é de 03 (três) horas do horário previsto para embarque.

**12.3. Bloqueios.** Quando o deslocamento do **CONTRATANTE** se der por voo com bloqueio parcial ou total de lugares, a desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento do voo por parte do **CONTRATANTE**, não permite reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso ou prolongamento de trecho cancelado, ante a impossibilidade da **ABREUTUR** e/ou a prestadora de serviços recuperar os valores pagos pelos trechos não utilizados. A **ABREUTUR**, expressamente, recomenda ao **CONTRATANTE** que não utilize esta modalidade de voo nas viagens de negócio e/ou afins (audiências, exames, operações, conexões), quando necessitar respeitar horários certos e determinados, pois esta modalidade de transporte permite alteração de

horário, de malha aérea e de data de saída e chegada do voo. Esta modalidade não permite o endosso dos bilhetes para outra companhia aérea.

**12.4. Alteração de Aeroporto.** Quando não for possível o pouso no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, o pouso será feito em outro aeroporto, podendo o restante do trecho ser realizado por outro tipo de transporte.

**12.5. Milhas.** A programação de viagem não dá direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

**12.6. Regras e Condições Específicas da Companhia Aérea.** A equipe de vendedores das **CONTRATADAS** está à disposição para esclarecer as regras e condições específicas de cada companhia aérea, bem como quanto à cobrança de taxas adicionais no caso de alterações, cancelamentos e reembolso. Sendo assim, sujeito às regras e condições da companhia aérea, que dentre outros termos podem incluir a aplicação de multas e taxas, bem como estipular restrições e vedações para o caso de tarifas promocionais e de classes de reserva. Desse modo, caso o **CONTRATANTE** venha a solicitar reembolso, cancelamento ou alteração em bilhete aéreo, o **CONTRATANTE** deve respeitar o prazo de validade do bilhete, que usualmente é de 01 (um) ano contado da data de emissão, respeitar o limite de permanência da regra tarifária, dentre outras condições estabelecidas pela Companhia Aérea. O reembolso tratado nesta cláusula não é adicional ao previsto nos casos de não comparecimento e de rescisão deste Contrato.

**12.7. Assento.** Ainda que o **CONTRATANTE** tenha seu assento na aeronave escolhido junto à Agência de Viagens, a escolha realizada está sujeita a alteração pela Companhia Aérea. Desse modo, as **CONTRATADAS** recomendam que no momento do check-in os passageiros confirmem seu assento.

**12.8. Parcerias das Companhias Aéreas.** Em alguns casos, é possível que o passageiro tenha que realizar a viagem em aeronave de companhia aérea parceira daquela originalmente contratada. Essa decisão é sempre da Companhia Aérea, sem qualquer ingerência das **CONTRATADAS**.

**12.9. Duplicação de Reservas (DUPE).** As companhias aéreas não permitem que uma reserva seja duplicada, ou seja, que um mesmo passageiro possua duas reservas no mesmo voo ou em voos com horários incompatíveis na mesma companhia aérea. Sendo assim, caso o **CONTRATANTE**, o passageiro ou terceiro venha a efetuar uma nova reserva em nome do passageiro junto à companhia aérea, seja diretamente ou via outra agência de viagens, a reserva efetuada pela Agência de Viagens será cancelada pela companhia aérea. A consequência disso é que a Agência de Viagens terá que efetuar uma nova reserva junto à companhia aérea e o **CONTRATANTE** estará sujeito ao pagamento de diferenças tarifárias vigentes ou até mesmo indisponibilidade de assento no voo desejado. Em adição, o **CONTRATANTE** estará sujeito às penalidades de Alteração da Contratação Inicial ou Rescisão, conforme disposto nestas Condições Gerais.

**12.10.** A **ABREUTUR** não se responsabiliza por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre voos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer outro dano causado ao **CONTRATANTE**, durante ou em decorrência do transporte aéreo, sendo certo que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea, responsável pelo transporte, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e com o Código Brasileiro de Aeronáutica, principalmente quando estes incidentes tiverem por fim preservar a segurança de voo; atender à questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas, decorrer de fechamento de aeroportos por segurança ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave.

**12.11.** O transporte será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, sem pagamento de sobretaxas.

**12.11.1.** O transporte da bagagem será feito conforme critérios da Cia Aérea. Em caso de perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da Cia Aérea escolhida, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica.

**12.12.** Caso, por motivos operacionais ou de disponibilidade, a **ABREUTUR** for obrigada a trocar a transportadora aérea prevista, o **CONTRATANTE** não poderá exigir, se opor ou pedir compensação pela utilização de outra transportadora aérea, desde que autorizada a operar de acordo com a Legislação Federal vigente.

**12.13.** A **ABREUTUR** não se responsabiliza por eventuais acidentes de consumo ou pela qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, posto que sua atividade empresarial se caracteriza, essencialmente, pela intermediação e não pela prestação do serviço, o que cabe às companhias aéreas. Desta forma, qualquer vício ou defeito na prestação do serviço deverá ser reclamado diretamente com a companhia.

**12.12.** O **CONTRATANTE** será responsável por taxas decorrentes de alterações ou reembolsos de bilhetes emitidos pela **ABREUTUR**, que não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela reserva, emissão, alterações de qualquer espécie, em especial de nomes, datas de embarque e desembarque, cancelamento e reembolso, quando o bilhete aéreo não for por ela emitido.

**12.13.** Nos casos em que as passagens aéreas **NÃO** forem adquiridas através da **CONTRATADA**, as informações completas sobre os voos (companhia aérea, número do voo, cidades de origem e destino, horário de partida e chegada) deverão ser enviadas em até 30 (trinta) dias antes do início dos serviços terrestres (em caso de circuitos em ônibus, deverão ser enviadas em até 45 dias), a fim de que a **ABREUTUR** possa reservar (quando houver) os serviços de traslados. Informações enviadas após esses prazos não terão os serviços de traslados garantidos.

**13. ESPECIFICIDADES DA LOCAÇÃO DE CARRO.** Nas locações nacionais, somente será locado o carro para motoristas habilitados por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Somente motoristas maiores de 21 anos podem alugar um automóvel. Além disso, é necessária apresentação de cartão de crédito com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita um pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais (cadeirinha de bebê, GPS, entre outros) podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo. *Taxa One Way* (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível, quando retirado da locadora.

**14. LOCAÇÃO DE CARRO INTERNACIONAL.** Somente será locado carro para motoristas habilitado por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Junto da carteira de habilitação deve ser apresentado o passaporte válido. Na Europa, além desses documentos, é exigida carteira de habilitação internacional. A idade mínima para locação de carro no exterior varia de 21 a 25 anos de idade (há locadoras que cobram taxas para motoristas menores de 25 anos e que devem ser pagas na localidade) para motoristas, essa informação deve ser verificada diretamente com a locadora do veículo. O condutor deverá apresentar cartão de crédito internacional, com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita um pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo. *Taxa One Way* (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível, quando retirado da locadora (exceto quando esse item estiver incluído no plano).

**15. ÔNIBUS.** Nas excursões em ônibus, na Europa, programadas pela Viagens Abreu S/A, observar-se-ão as seguintes normas:

- os lugares nos ônibus serão pelo sistema rotativo, em cada etapa de mudança da cidade;
- nos ônibus equipados com banheiro, este(s) não será(ão) colocado(s) em funcionamento, por motivo de segurança dos passageiros;
- Os ônibus não estão preparados com cadeiras de rodas, nem possuem capacidade para sua acomodação. A programação e operação destas excursões não prevêm condições específicas para atender aos excursionistas que necessitam de tratamento especial (deficientes físicos ou com alguma dificuldade de locomoção, deficientes visuais e outros).
- O **CONTRATANTE** deve informar, no ato da inscrição, e por escrito, eventuais impedimentos ou restrições que, embora não os impossibilite de participarem da excursão, importe em cuidados especiais durante a viagem.

## **16. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE MÁRITIMO.**

**16.1.** Via de regra, as Companhias Marítimas estabelecem uma idade mínima para passageiros, que pode variar em torno de 21 anos. Passageiros abaixo dessa idade deverão estar acompanhados de um maior na mesma cabine. Os limites de idade podem ser relevados no caso de casais menores de idade que estejam em lua de mel (com devida prova do matrimônio no ato do check-in), ou no caso de menores que ocupem cabines adjacentes à de seus pais.

**16.2.** A companhia marítima não se responsabiliza por falhas em cumprir os horários de chegada e partida, relativos aos portos de escala. Ainda que todos os esforços sejam feitos para a observação das especificações do cruzeiro, circunstâncias adversas podem exigir modificações ou alterações desses compromissos. Sob essas circunstâncias nem a companhia marítima nem seus associados podem ser demandados por reembolso de qualquer percentagem da tarifa ou pelo reembolso de outras cobranças, ou ser demandados por compensações de qualquer natureza.

**16.3.** Para embarque em cruzeiros marítimos, mesmo que dentro do Brasil, poderá ser exigido o passaporte, com validade mínima de 6 meses.

**16.4.** O **CONTRATANTE** deverá observar atentamente aos serviços oferecidos pelas embarcações que não estão incluídos na tarifa do cruzeiro, bem como o regulamento interno, que disponibiliza os horários e programas oferecidos.

## **17. DO EMBARQUE E HOSPEDAGEM DO MENOR.**

### **1. Viagens Nacionais:**

(a) Embarque de menores de doze anos viajando acompanhado de pessoa sem vínculo de parentesco: Necessária apresentação de autorização escrita, assinada pelo pai e pela mãe, pelo guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança. Em adição, é necessária a apresentação de RG original ou, na falta deste, Certidão de Nascimento original.

(b) Embarque de menores de doze anos viajando desacompanhado: Será necessária autorização judicial quando a criança viajar para fora da Comarca onde reside desacompanhada dos pais, do guardião ou do tutor, de parente ou de pessoa autorizada (pelos pais, guardião ou tutor).

(c) Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus pais ou responsável legal. Em caso do menor viajar somente com um dos pais ou sozinho, é necessária autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado. A autorização deve ser por escrito e a assinatura ser reconhecida por autenticidade ou semelhança.

d) Para hospedagem, nos estabelecimentos brasileiros, a criança ou o adolescente necessita estar acompanhado dos pais ou de seu responsável (guardião ou tutor). Caso um dos pais estiver ausente, recomendamos que o cônjuge ausente autorize a hospedagem. Quando o menor for se hospedar desacompanhado dos pais ou responsável, é necessário que ambos autorizem essa hospedagem. As autorizações aqui mencionadas devem ser por escrito, com assinatura reconhecida por autenticidade ou semelhança e devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou. Vínculo de Parentesco. Apenas são considerados parentes o pai, a mãe, o irmão, a irmã, os avós, os bisavós, os tios (irmão ou irmã de um dos pais do menor), desde que sejam maiores de idade e que comprovem, através de certidões de nascimento, o parentesco;

### **2. Viagens Internacionais:**

a) Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus pais ou responsável legal. Em caso do menor viajar somente com um dos pais ou sozinho, é necessária autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado. A autorização deve ser por escrito e a assinatura ser reconhecida por autenticidade ou semelhança. Certidão de nascimento não é documento válido para viagem. Importante esclarecer que a autorização apenas é suficiente para a saída do país, não abrangendo hospedagem.

(b) No caso de um dos pais ser falecido, há a necessidade de apresentação da Certidão de Óbito no momento do embarque; 1. Vínculo de Parentesco. Apenas são considerados parentes o pai, a mãe, o irmão, a irmã, os avós, os bisavós, os tios (irmão ou irmã de um dos pais do menor), desde que sejam maiores de idade e que comprovem, através de certidões de nascimento, o parentesco; 2. O novo passaporte brasileiro (de cor azul) não registra a filiação do passageiro, dessa maneira, deve-se apresentar o RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador junto com o passaporte; 3. As autorizações aqui mencionadas devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou; 4. Sempre que houver necessidade de obter autorização de viagem, recomenda-se que o interessado procure com antecedência o Juízo da Infância e da Juventude local, a fim de confirmar se a documentação necessária está adequada, evitando-se contratemplos de última hora.

c) Hospedagem em estabelecimentos no exterior: o menor não poderá se hospedar caso não esteja acompanhado de um responsável. As regras variam de país para país, por exemplo: em geral, nos Estados Unidos da América passageiros menores de 21 anos não se hospedam desacompanhados de um responsável. Recomendamos que o consulado do país de destino seja consultado previamente a fim de que o CONTRATANTE esteja ciente das regras locais.

3. As autorizações de viagem do menor devem ser emitidas em número de vias compatível com o número de voos (trechos) que compõe a viagem, ou seja, uma mesma autorização não vale para ida e volta. Do mesmo modo, devem ser consideradas vias extras para conexões.

**18. TAXAS GOVERNAMENTAIS E LOCAIS.** Existem países que cobram taxas governamentais de regresso que não podem ser recolhidas no Brasil e sim quando o **CONTRATANTE** e seus passageiros deixam aquele país. Em viagens internacionais, importante verificar se o país de destino cobra esse tipo de taxa governamental. Em adição, há hotéis que cobram diretamente dos hóspedes outras taxas locais, como, por exemplo, taxas de turismo e taxas de resort ('resort fee'). Tais taxas, governamentais e locais, quando exigidas, correrão por conta do **CONTRATANTE**, não sendo uma despesa reembolsável.

**19. VACINAS.** Alguns países exigem certificado de vacinação contra algumas doenças (como, por exemplo, febre amarela). É importante verificar quais são as exigências estabelecidas para o destino contratado, inclusive para conexões e escalas, com a máxima antecedência à data do embarque. Febre Amarela: Alguns países exigem certificado de vacinação contra febre amarela, esta vacina deve ser tomada em até 10 (dez) dias antes do embarque e somente serão aceitos os certificados internacionais de vacinação. Favor consultar diretamente o consulado do país a fim de verificar esta e outras eventuais exigências. A vacina é exigida inclusive em conexões e escalas e possui validade de 10 anos contados da data da vacinação.

Tríplice Viral: O Ministério da Saúde, seguindo orientação da Organização Pan-Americana da Saúde (OPA), recomenda que viajantes para o exterior estejam vacinados contra sarampo, caxumba e rubéola. Viajantes não vacinados devem receber a vacina pelo menos 15 dias antes da partida.

**20. NECESSIDADES ESPECIAIS.** O **CONTRATANTE** portador de necessidades especiais de qualquer natureza precisa comunicar as **CONTRATADAS** de sua condição antes de efetivar a compra dos serviços de turismo a fim de que as **CONTRATADAS** possam verificar junto aos fornecedores a disponibilidade de atendimento apropriado.

**21. SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NO PREÇO DOS PROGRAMAS.**

- Passagens Aéreas (quando contratada somente a parte terrestre) e Taxas de Embarque nos aeroportos;
- Assistência a passageiros em trânsito nos Aeroportos, por se tratar de áreas de segurança e acesso restrito a pessoas expressamente autorizadas;
- Documentação (passaporte, vistos, identidade);
- Bebidas em geral: alcoólicas, minerais, refrigerantes;
- Pernoites e refeições que excedam o estabelecido nos programas, inclusive os decorrentes de horários divergentes de vôos em relação ao início ou término das diárias dos hotéis;
- Excesso de bagagem;
- Passeios locais assinalados nos itinerários como sugestões ou opções;
- Qualquer tipo de seguro (Vida, Saúde, Assistência e Serviço Médico-Hospitalar e Farmacêutico e por extravio ou danos à bagagem), com exceção dos decorrentes dos serviços prestados pelas companhias transportadoras e hoteleiras;
- Extras de caráter pessoal (telefone, gorjetas, lavanderia) - Tudo que não esteja expressamente mencionado como incluído no programa.