

Contrato de Intermediação de Programas de Viagens Nacionais e/ou Internacionais

Pelo presente instrumento, de um lado a _____ e, de outro, Mondiale Viagens e Turismo Ltda. (Ancoradouro Viagens) – pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 67.753.996/0001-87, estabelecida na Rua Dr. Liraucio Gomes, nº 55, Cambuí, Campinas, Estado de São Paulo, abaixo qualificados, firmam o presente instrumento para o fornecimento do “programa de viagens” constante no Anexo 1 deste instrumento.

A Agência, que representa os interesses de seus efetivos clientes (passageiros), desde já, se obriga a informá-los e cientificá-los expressamente e por escrito, de todos os termos deste instrumento e seus respectivos anexos, sob pena de assim não fazendo, responder, com exclusividade, por eventuais danos que a ANCORADOURO vier a arcar junto aos passageiros.

No programa de viagens aqui tratado, a ANCORADOURO, atua como mera intermediária entre a pretensão externada pelo seu cliente e os prestadores de serviços nacionais e internacionais que efetuarão a efetiva prestação dos serviços, deixando assente, desde já, que não estão incluídas no referido programa qualquer tipo de taxa, notadamente taxas de aeroportos, portos e fronteiras; despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas neste instrumento, gorjetas, serviços de transporte de malas e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, etc, sendo estas de responsabilidade exclusiva do passageiro.

1. Condições Gerais

O presente contrato encontra-se em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, com a Deliberação Normativa da Embratur nr. 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – BRAZTOA.

2. Condições Específicas da Operadora

2.1. A ANCORADOURO VIAGENS, atua como mera intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos, intempéries ou de força maior, tais como, greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais: chuvas, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais ela não possui qualquer ingerência, poder de previsão ou controle.

2.2. Em razão desses eventuais motivos técnicos-operacionais, à ANCORADOURO reserva-se o direito de promover as alterações que se fizerem necessárias quanto aos itinerários, hotéis, serviços, etc, no intuito de, na medida do possível, melhor atender os interesses do cliente. Caso necessário poderá, inclusive, alterar a data/horário de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o cliente sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com a aplicação das regras de reembolso.

3. Condições Específicas da Reserva Terrestre e Marítima

3.1. Solicitação de reserva: deve ser sempre feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), conforme mencionado nos folhetos promocionais. 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, no mínimo, 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. A não complementação do pagamento permitirá à ANCORADOURO o cancelamento dos serviços, obedecendo as cláusulas previstas no item 5 deste termo.

3.3. Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

3.4. Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração, que necessariamente deverão ser feitos por escrito, implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força de contratos firmados pela ANCORADOURO com outras operadoras ou prestadores de serviço.

3.5. Apresentação para embarque em cruzeiros: Os horários deverão ser rigorosamente seguidos pelo passageiro, conforme indicado nos vouchers/bilhetes marítimos.

3.6. Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) seguirá os horários determinados pela Cia. Marítima/Rede Hoteleira

utilizada, sendo certo que a acomodação dupla poderá ter camas separadas ou não, e a acomodação tripla ou quádrupla poderá ser constituída de cama articulada ou sofá-cama.

3.7. Regime de Alimentação: prevalece aquele que for mencionado no produto/serviço comercializado/adquirido.

3.8. Traslados e passeios: são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas que os realizarem, exceto quando forem privados.

3.9. Bagagem: as bagagens e demais itens pessoais dos passageiros não fazem parte do objeto desse contrato, sendo estes de responsabilidade exclusiva dos passageiros e da Cia. transportadora. A ANCORADOURO, portanto, não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem e até nos eventuais traslados quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à Cia. de transporte. Em virtude desses fatos, recomenda-se a feitura de seguro das mesmas antes de iniciar a viagem. Havendo, por qualquer razão, necessidade de troca do meio de transporte, prevalecerá sempre as regras impostas pelo transportador a ser utilizado.

3.10. Responsabilidades sobre valores: a ANCORADOURO não se responsabiliza por eventual extravio, furto ou roubo de documentos, bens, objetos de valores e pessoais durante a viagem, razão pela qual o passageiro deve verificar a existência de cofres para a guarda desses bens e valer-se de seguro.

3.11. Opcionais: Os passeios, visitas, restaurantes e outras sugestões são opcionais e não estão inclusos no produto comercializado, constituindo-se, assim, em mera sugestão, não havendo, portanto, qualquer responsabilidade da ANCORADOURO quanto à operacionalização e qualidade dos mesmos.

4. Condições Específicas do Transporte Aéreo

4.1. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado exclusivamente entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais específicas e, também, pelo Código Brasileiro de Aeronáutica.

4.2. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios de cada Cia. Aérea, razão pela qual deve o passageiro se informar diretamente no site da Empresa Aérea acerca das franquias e restrições.

4.3. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da Cia. Aérea utilizada e nos termos da legislação aplicável à espécie.

4.4. A realização de escalas técnicas ficará a critério exclusivo da Cia Aérea.

4.5. O preço da parte aérea poderá, antes da emissão dos bilhetes, sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da ANAC.

4.6. Os passageiros deverão, sob sua exclusiva responsabilidade apresentar-se no aeroporto dentro do limite de horário imposto pela Cia Aérea, devendo, para tanto, verificar no respectivo site o tempo requerido.

4.7. Os passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização e que perderem o voo sofrerão as penalidades específicas no item 5.

4.8. **Conexões:** passageiros que dependam de voo de conexão devem realizá-la com intervalo que garanta a sua apresentação no horário para o voo principal.

5. Condições Específicas de Cancelamento

5.1. Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

5.2. **Em casos de alterações de reservas já solicitadas, mesmo não havendo sua confirmação, haverá penalidade automática e cobrança das despesas administrativas que ocorrerem, independentemente das multas que venham a incidir, de conformidade com o item 5.3 deste contrato.**

5.3. Solicitações de cancelamento da viagem, de produtos ou serviços contratados deverão ser necessariamente feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo as regras que nortearam a contratação dos serviços e as sanções impostas à ANCORADOURO pelos demais fornecedores e/ou prestadores de serviços envolvidos. Em caso de prorrogação da viagem por motivo de força maior, os passageiros ficarão sujeitos as penalidades impostas pelas Cias. Aéreas, receptivos locais e taxas hoteleiras.

Nos voos de **fretamento** e/ou voos regulares em sistemas “**block-charter**”, o cancelamento, o não comparecimento para embarque ou a não utilização da passagem aérea fará o passageiro perder o direito a outro embarque ou a reembolso do bilhete, nos termos e na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.

O (s) passageiro (s) e sua mandatária, a agência de viagem, declaram expressamente conhecer as Condições Específicas relativas ao programa de viagens ora adquirido, bem como de todos os respectivos serviços e produtos que o compõem, inclusive trajetos, exceções, restrições e obrigações, pelo que concordam e assinam o presente contrato.

Data:

CONTRATADO:

AGENCIA DE VIAGENS

CONTRATANTES:

PASSAGEIROS

Nos voos regulares, ficam os passageiros cientes de que as passagens aéreas emitidas como tarifas especiais reduzidas, implicam em determinadas restrições (endossos, mudanças de rotas, reembolsos, etc). Assim, uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades e restrições previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da Cia. Aérea. Em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido qualquer tipo de reembolso.

6. Documentos a serem entregues pela Operadora

6.1 Uma vez efetuado e confirmado o pagamento, a ANCORADOURO providenciará a respectiva documentação da viagem.

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 aquisição de último momento, a ANCORADOURO se reserva ao direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de embarque.

7. Documentação de responsabilidade do passageiro:

7.1. A documentação pessoal, passaporte, vistos, vacinas, etc., é de total e exclusiva responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação adequada e exigida implicará no cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades respectivas.

8. Reclamações:

Eventuais reclamações relativas à prestação dos serviços, deverão ser encaminhadas por escrito pelo cliente, sempre por intermédio da agência de viagens intermediadora, à ANCORADOURO em até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º. do Código de Defesa do Consumidor. O silêncio, implicará no irrestrito aceite dos serviços e a relação contratual será considerada perfeita e acabada.