CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO

Modelo: os dados de cada pessoa entram no contrato depois do pagamento aprovado.

De um lado COMITIVA EVENTOS OPERADORA DE TURISMO LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.581.369/0001-05, com sede na Av. das Nações Unidas, nº 12.995, 10º andar, Brooklin Paulista, São Paulo/SP, CEP 04578-911, denominada CONTRATADA;

De outro, _____, portador(a) da cédula de identidade RG nº _____, e inscrito(a) no CPF/MF (ou passaporte) sob o nº _____, residente e domiciliado(a) na _____ - _____/__ - CEP: _____, denominado(a) CONTRATANTE.

01 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1 - O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA atua simplesmente como operadora intermediária na contratação de serviços turísticos nacionais e internacionais, razão pela qual, nos limites de suas atribuições, atende aos princípios do Código de Defesa ao Consumidor e das Deliberações EMBRATUR.

02 - DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação pela CONTRATADA ao CONTRATANTE consistente na estruturação e adequação de viagem de turismo, com datas, serviços e fornecedores conforme serviços descritos abaixo:

DATA DE SAÍDA	DATA DE RETORNO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
o dia escolhido no simulador	Após o término do evento	Juca en la Nieve — Chile 2027 Dia, embarque, opcionais, seguro e passageiros conforme o pacote montado no simulador e as fichas preenchidas.

03 - DO PREÇO

Pela aquisição dos serviços supra mencionados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total do pedido, conforme o pacote montado e o número de passageiros.

04 – DA FORMA DE PAGAMENTO

Cartão de crédito, pelo Mercado Pago, à vista ou parcelado (os juros das parcelas são cobrados pelo Mercado Pago).

05 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

( ) À VISTA ( ) PARCELADO NO CARTÃO DE CRÉDITO

5.1.Estando os preços dos serviços indexados em qualquer moeda que não seja o Real, todos os pagamentos ou eventuais reembolsos, serão feitos considerando-se o câmbio para conversão de moeda, na data do efetivo pagamento da contratação da viagem.

5.2.O CONTRATANTE tem ciência/concorda que para a condição de parcelamento; o crédito somente será concedido mediante a aprovação de cadastro, bem como, declara sua ciência/anuência, com a cessão de créditos e/ou a transferência dos títulos por endosso, em decorrência do financiamento obtido para a realização da viagem ora contratada, consoante o disposto nos artigos 286, 287 e 290 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

5.3.A inadimplência de qualquer parcela de pagamento será objeto de processo usual de cobrança e, permitirá à CONTRATADA cancelar os serviços confirmados, antes ou após iniciada a viagem, sem que disso decorra qualquer responsabilidade de ressarcimento ou reembolso dos serviços não utilizados.

5.4.O não pagamento de qualquer das parcelas do preço, implicará na cobrança do valor total devido com o vencimento antecipado das parcelas vincendas, corrigido monetariamente pelo IGP-M/FGV, acrescido de juros e multa conforme constam nos boletos anexos.

5.5.O preço pago pela viagem inclui tão e somente os serviços e taxas descritas no item 2, ficando sob a exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE quaisquer outros que ali não constem.

06 – DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS PELO CONTRATANTE.

6.1.Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou serviços contratados, bem como as alterações de datas de embarque, de entradas e/ou saída e retorno.

6.2.No caso de cancelamento por parte do CONTRATANTE ser-lhe-á cobrada multa contratual de natureza não

indenizatória de:

(i) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado; quando o cancelamento ocorrer até 60 (sessenta) dias da execução do serviço;

(ii) 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado; quando o cancelamento ocorrer de 59 a 30 dias antes do início da execução do serviço;

(iii) 40% (quarenta por cento) sobre o valor contratado quando o cancelamento ocorrer de 29 a 21 dias da execução do serviço.

(iv) 80% (oitenta por cento) sobre o valor contratado quando o cancelamento ocorrer de 20 a 7 dias da execução do serviço

(v) 100% (cem por cento) sobre o valor contratado quando o cancelamento ocorrer a menos de 7 dias da execução dos serviços, sem prejuízo da indenização de perdas e danos que o cancelamento venha a causar a CONTRATADA.

6.3.Com o cancelamento, o CONTRATANTE pagará à título de indenização de perdas e danos, toda e qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelos Meios de Transporte, de Hospedagem e outros prestadores de serviços. Algumas destas taxas ou multas, em razão de estipulação contratual dos prestadores de serviços, poderão ser aplicadas até em caso de cancelamento com mais de 30 (trinta) dias de antecedência do início dos serviços.

6.4.Configura desistência dos serviços contratados o não comparecimento do CONTRATANTE e/ou passageiros do contrato, na hora e local marcados para o início dos serviços ou o comparecimento ocorrer depois de iniciada a sua prestação.

6.5.Configura cancelamento a transferência pelo CONTRATANTE dos seus direitos a outras pessoas, sem consentimento da CONTRATADA.

6.6.Após o cálculo das penalidades/multas previstas na cláusula 6.2, existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CONTRATANTE, que comparecer pessoalmente ou por representante munido de procuração, por meio de cheque nominal cruzado que será entregue mediante agendamento, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data do pedido de cancelamento. Caso o saldo seja negativo, o CONTRATANTE deverá pagá-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do pedido de cancelamento.

6.7.No caso do não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo CONTRATANTE, na sua data de vencimento, a CONTRATANTE se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas as penalidades previstas na cláusula 6.2

6.8 Caso o CONTRATANTE venha requerer qualquer alteração no pacote, após o fechamento, tais como troca de forma de pagamento, mudanças de quartos, mudança de pacote entre outros, pagará uma taxa de R$ 100,00 (cem reais).

07 – DAS LIMITAÇÕES DE DIREITO

7.1.Todas as cláusulas que possam implicar qualquer limitação aos direitos dos CONTRATANTES, encontram-se em respeito ao artigo 54, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor, escritas de forma clara e destacada e foram previamente lidas, entendidas, aceitas e subscritas pelo CONTRATANTE.

08 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

8.1.Em estando a CONTRATADA responsável pela adequação de serviços e não pela execução dos mesmos, em caso de qualquer alteração proposta pelos respectivos Fornecedores, serão elas informadas ao CONTRATANTE em até 72 (setenta e duas) horas antes do embarque, conforme prevê legislação competente (D.N. EMBRATUR 161), podendo ser aceita ou não, cabendo reembolso conforme regra de cada Fornecedor.

8.2.O destino do pacote adquirido é exclusivo e estando incluso qualquer tipo de ingresso para entrada em determinado evento, o cancelamento deste gerará apenas o ressarcimento do ingresso, uma vez que os eventos são de total responsabilidade dos seus respectivos organizadores.

8.3.O CONTRATANTE declara que conhece as CONDIÇÕES GERAIS do presente programa de viagem, para o que oferece sua total anuência, aderindo contratualmente e juntando-as ao presente documento, devidamente assinadas.

8.4.Para reembolsos de serviços, quando couberem, fica, desde já, sub-rogado à CONTRATADA, os direitos do CONTRATANTE contra o Fornecedor Oficial do respectivo serviço. O efetivo pagamento do reembolso, ocorrerá num prazo de até 60 (sessenta) dias, dando o CONTRATANTE total quitação aos valores devidos seja pela CONTRATADA seja pelo Fornecedor.

09 - CLAUSULA QUINTA- DO FORO

9.1.Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato fica eleito o Fórum Regional do Jabaquara da Comarca de São Paulo, renunciando a todo e quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam.

10 – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. O CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA e o Juca na Balada a tratar os dados pessoais informados na ficha de compra, seus e dos passageiros que cadastrou (com a autorização deles), para a execução deste contrato: emissão do contrato, reservas junto aos fornecedores, seguro viagem quando contratado e comunicações sobre a viagem por WhatsApp, e-mail e telefone, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

10.2. Envio de novidades, promoções e próximos eventos por WhatsApp e e-mail: conforme a escolha do CONTRATANTE na ficha de compra. A autorização pode ser revogada a qualquer momento pelo e-mail jucanabalada@jucanabalada.com.br.

10.3. O CONTRATANTE pode pedir acesso, correção ou exclusão dos seus dados pelo mesmo e-mail, respeitados os prazos legais de guarda. Os dados não são vendidos nem cedidos a terceiros fora do necessário para a execução deste contrato.

11 – DA AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E VOZ

11.1. O CONTRATANTE, por si e pelos passageiros que cadastrou (com a autorização deles), autoriza a CONTRATADA e o Juca na Balada, de forma gratuita, por prazo indeterminado e sem limite de território, a captar fotos, vídeos e áudios em que apareça, feitos por seus fotógrafos, videomakers, monitores e parceiros durante a viagem, os embarques, os eventos e as ações do Juca na Balada.

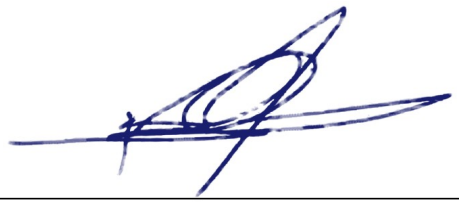
11.2. Essas imagens poderão ser usadas, editadas e publicadas em redes sociais (como Instagram, TikTok, Facebook e YouTube), site, e-mail marketing, WhatsApp, anúncios pagos, materiais impressos e quaisquer outras mídias, para a divulgação institucional e comercial do Juca na Balada e da CONTRATADA, sem que isso gere remuneração ou indenização de qualquer natureza.

11.3. As imagens não serão usadas de forma que ofenda a honra, a reputação ou a dignidade do CONTRATANTE e dos passageiros. O CONTRATANTE pode pedir a retirada de uma publicação específica pelo e-mail jucanabalada@jucanabalada.com.br, o que será atendido em prazo razoável, sem efeito sobre materiais já impressos ou veiculados.

E assim, por estarem justas e acordadas, as partes declaram que leram, entenderam, concordaram e aceitaram todos os itens constantes deste contrato, fazendo parte deste, as condições específicas descritas no ANEXO abaixo, sendo que o aceite do CONTRATANTE concordando com os termos do presente instrumento, declarando ainda que, atendem à sua solicitação e que são verdadeiras todas as informações prestadas a CONTRATADA, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades nele estabelecidas.

O aceite poderá ser eletrônico ou físico, sem prejuízo de todas as Cláusulas e condições serem consideradas válidas e contratadas.

São Paulo, ____ de _____ de _____.



COMITIVA EVENTOS OPERADORA DE TURISMO LTDA.
CNPJ 21.581.369/0001-05 · CONTRATADA
Bruno Pellegrini Barros, administrador

O aceite do CONTRATANTE é eletrônico: ele é registrado (data, hora e endereço de internet) quando a pessoa marca "Li e aceito o contrato" na ficha de compra.

(nome do contratante)
CONTRATANTE

ANEXO I – CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

01- FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO.

1.1.A. CONTRATADA formulou este contrato à luz da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, do Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica e do Decreto n.º 5.406 de 30/03/2005 e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie e segundo o texto sugerido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – BRAZTOA.

02 - DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.

2.1.A atividade empresarial da CONTRATADA é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto 5.406/2005 e detalhadamente nas especificações contratuais.

2.2.A CONTRATADA 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 assim, pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviço, pois entre eles e a CONTRATADA não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade.

2.3.As condições gerais aqui pactuadas, para aquisição do produto objeto do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, foram determinadas pelos respectivos fornecedores, cabendo a CONTRATADA, e ao CONTRATANTE/ACOMPANHANTES, por si ou através de seu Agente de Viagens, acatá-las, conforme prazos e condições abaixo.

03 - TRANSPORTE AÉREO

3.1.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 no próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea.

3.1.1.Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

3.1.2. O CONTRATANTE será responsável por taxas decorrentes de alterações ou reembolsos de bilhetes emitidos pela CONTRATADA 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.

3.2.O CONTRATANTE tem ciência e concorda que o transporte aéreo incluso em sua viagem, pode ser em voo regular, voo especial ou voo fretado e que independente dessa classe/categoria de voo, todos eles estarão sujeitos às normas da Cia. Aérea, que por si obedece ao Código Brasileiro de Aeronáutica e, só a ela competirá responder por: alterações de datas, horários, trechos, prazos e multas para alterações e cancelamentos, embarque, desembarque, despacho e manuseio de bagagens, franquia e peso de bagagem, dano ou extravio de bagagem, marcação de assentos, reparação de danos pessoais e materiais. Referidas condições poderão ser solicitadas à CONTRATADA em qualquer tempo.

3.3.Caberá ao CONTRATANTE reconfirmar seu voo e franquia de bagagem com 24 horas de antecedência ao embarque, o que poderá ser feito através de seu Agente de Viagem.

3.4.A apresentação para embarque no balcão da Cia. Aérea deve ocorrer impreterivelmente com antecedência suficiente para os trâmites necessários e apresentação dos documentos para o perfeito embarque (check-in), ou seja, com pelo menos 03 (três) horas antes do horário previsto para partida do voo, expresso no bilhete ou e-ticket.

3.5.Eventuais custos decorrentes de: perda do voo, alterações feitas pelo CONTRATANTE em última hora, excesso de peso de bagagem, taxas de embarque não inclusas no roteiro de viagem, serão suportados exclusivamente pelo CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA qualquer responsabilidade.

3.6.Os voos especiais e fretamentos (bloqueio de lugares pré-pagos à Cia. Aérea em garantia da acessibilidade de suas tarifas), também obedecem ao Código Brasileiro de Aeronáutica, porém, com restrições autorizadas a essa natureza de voo, a saber: não dão direito a milhagens, alterações de nomes e datas pelo passageiro, não são endossáveis, não são reembolsáveis seja por cancelamento antes do voo ou, pela não utilização do serviço, conhecido por 'no-show' (casos de força maior, comprovados documentalmente, serão analisados pela cia. aérea, em caráter de exceção).

3.7.Para garantir a realização do voo, é permitido à Cia. Aérea a alteração de datas, horários e incluir escalas ou conexão sem aviso prévio.

3.8.As alterações de datas comunicadas à CONTRATADA pela cia. aérea serão imediatamente dadas a conhecer ao CONTRATANTE, sugerindo-se novas datas, mantendo-se a mesma classe/categoria do voo, podendo o CONTRATANTE aceitar ou não e, nesse caso, haverá o cancelamento da viagem com reembolso integral dos valores pagos, referentes a parte àerea.

3.9.A CONTRATADA não se responsabiliza pelos 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, toda e qualquer reclamação em referência, relativo aos vícios ou defeitos na prestação de serviços de transporte aéreo (regular, especial ou fretamento), deverão ser registrados através da lavratura de documento específico (RIB ou PIR) no balcão da Cia. Aérea responsável, imediatamente após o desembarque.

04 - DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE MÁRITIMO.

4.1.Via de regra as Companhias Marítimas estabelecem uma idade mínima para passageiros, que pode variar em torno de 21 (vinte e um) anos. Passageiros abaixo dessa idade deverão estar acompanhados de um maior na mesma cabine.

4.1.1.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.

4.2.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 nem a CONTRATADA podem ser

demandados por reembolso de qualquer percentagem da tarifa ou pelo reembolso de outras cobranças, ou ser demandados por compensações de qualquer natureza.

4.3.Para embarque em cruzeiros marítimos, mesmo que dentro do Brasil, poderá ser exigido o passaporte, com validade mínima de 06 (seis) meses.

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

4.5. Em caso de cancelamento do cruzeiro marítimo por parte do CONTRATANTE, a CONTRATADA seguirá a regra da Companhia Marítima a respeito de eventuais reembolsos e não a deste contrato.

05 - DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO.

5.1.Em viagens rodoviárias, os ônibus utilizados para serviços turísticos atendem as regras de conforto e segurança das autoridades locais e quando contratado, contam com serviço de acompanhamento de guias acompanhantes. Em localidades onde se fizer necessário ou situações, o transporte poderá ser realizado com serviço adequado ao produto. Em roteiros que cumpram trechos comuns, haverá possibilidade de dois ou mais grupos se unirem, e nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte, independente de quem tiver a mais tempo a bordo do referido veículo.

5.2.O objeto contratado será executado no dia, mês e ano previstos neste instrumento, salvo motivo de força maior, caso fortuito ou outro que venha a impedir a consecução do transporte, excetuados o atraso, falta de comparecimento do PASSAGEIRO ao local correto do embarque ou mesmo sua desistência. Situações que configuram abandono do embarque (do termo aeroviário “no show” ou falta ao embarque), tudo nos termos do Decreto 2.521/98, Código Civil Brasileiro e normas da ANTT.

5.3.É de inteira responsabilidade do passageiro a sua apresentação no local do embarque, com no mínimo 1 (uma) hora de antecedência ao horário da partida; em condições físicas para suportar as condições do serviço (regular, executivo, semi-leito e cama, ou outro) versus o tempo geralmente longo para se chegar ao destino, tendo em vista a velocidade média de 70km/h desenvolvida. Deverá portar documentos pessoais oficiais de identificação (com foto).

5.4. Cabe ainda ao passageiro respeitar os intervalos de tempo de parada ao longo do percurso e os horários de saída e chegada, retornando para o veículo de forma a dar continuidade à viagem; agir com civilidade em relação aos prestadores do serviço e demais passageiros; identificar e cuidar pessoalmente da sua bagagem de mão, não respondendo a CONTRATADA ou a TRANSPORTADORA por furtos e roubos.

5.5. O atraso ao embarque, seja pelo motivo que seja, não importa em obrigação da TRANSPORTADORA ou da CONTRATADA em paralisar a viagem já iniciada, retardar o seu início, ou mesmo providenciar transporte para o PASSAGEIRO faltoso alcançar o veículo já em marcha.

06 - HOSPEDAGEM

6.1.As tarifas ajustadas com a CONTRATADA incluem somente o apartamento, com ou sem regime de alimentação, bem como, impostos governamentais.

6.1.1.Os hotéis poderão cobrar taxas de serviços disponíveis, independente de uso, como: taxa de turismo, taxa de consumo, frigobar, atendimento de praia, academia, spa, internet, telefonemas, lavanderia, entre outros, muitas vezes denominadas no comprovante de checkout como “resort fee”.

6.1.2.Referidas e eventuais taxas serão suportadas pelo CONTRATANTE pagando-as diretamente ao Hotel, quando de seu checkout (saída).

6.2.O nome do hotel, tipo de acomodação e regime de alimentação, consta deste instrumento e deverá ser obedecido criteriosamente pelo Hotel, sendo possível a mudança do hotel por outro de categoria similar.

6.3.O hotel poderá oferecer apartamento com diferentes tipos de camas/colchões, conforme sua configuração e disponibilidade, razão pela qual o CONTRATANTE tem ciência/concorda que as camas poderão ser de solteiro (juntas ou separadas), cama de casal (tamanho padrão), disponibilizar sofá-cama, colchões ou cama de montar, desde que acomode o número de hóspedes solicitados por apartamento.

6.4.As diárias dos hotéis se iniciam às 13 horas do dia da chegada, com tolerância até as 20:00horas, quando a reserva será considerada como “no-show” (desistência) – não reembolsável. Dessa forma, na hipótese de o CONTRATANTE ter horário de voo ou qualquer outro tipo de transporte que o faça chegar no hotel após às 18:00 horas, ficará sob sua responsabilidade comunicar o Hotel, sob pena de ter cancelada sua reserva, sendo excluída qualquer responsabilidade patrimonial ou extrapatrimonial por parte da CONTRATADA, tendo em vista que pode haver cobrança posterior de diárias. O checkout (saída) vence às 11:00 horas do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Estes horários devem ser respeitados pelo CONTRATANTE, independente do horário de chegada/saída dos voos ou dos traslados. A acomodação antes ou depois desses horários acarretará cobrança de uma diária extra por parte dos hotéis (tarifa balcão vigente no hotel), diretamente ao CONTRATANTE.

6.5.Pernoites adicionais, por motivo de fechamento de aeroportos ou problemas operacionais de Cia. Aérea, são de responsabilidade da Transportadora Aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes, não cabendo à CONTRATADA qualquer reembolso decorrente deste fato.

6.6.Após a entrada no hotel, as noites eventualmente não utilizadas, não darão ensejo a reembolso ou crédito.

07 - BAGAGEM

7.1.A bagagem e demais itens pessoais do CONTRATANTE não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do CONTRATANTE. A CONTRATADA 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 sofrer algum dano ou extravio, o CONTRATANTE deve apresentar, no ato, reclamação ao meio de transporte responsável.

7.1.1.Em toda e qualquer viagem, por qualquer dos diferentes meios de transporte, o CONTRATANTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, além da bagagem de mão. Estes limites estão claro e precisamente informados nas especificações contratuais. Em geral, as transportadoras nos voos nacionais permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 20 kg (vinte quilos) e nos voos internacionais permitem o transporte de bagagem com peso em torno de 30 kg (trinta quilos). O CONTRATANTE deverá consultar, previamente, a CONTRATADA sobre os volumes de peso que poderá transportador e quando exceder os limites estabelecidos pelo prestador de serviço deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

7.1.2.Recomenda-se ao CONTRATANTE fazer seguro das 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, documentos, joias, dinheiro e demais títulos de créditos, equipamentos tecnológicos (celular, tablete, notebook e etc), objetos frágeis, remédios imprescindíveis a sua saúde e afins, devem ser

transportados na bagagem de mão, sob sua vigilância.

7.1.3.Entre os serviços contratados não se inclui o carregamento de malas.

08 - OVERBOOKING AÉREO, TERRESTRE E HOSPEDAGEM

8.1.Estando corretamente informado no voucher/e-ticket o nº do localizador da reserva, no caso do transporte aéreo, a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por situações de “overbooking” anunciada pelo fornecedor do serviço quando do checkin. Caberá exclusivamente a esse fornecedor, solucionar a questão imediata e diretamente com o passageiro/hóspede, razão pela qual isentam a CONTRATADA da responsabilidade por reembolso ou qualquer outra, em face de ser obrigação exclusiva do referido fornecedor (Cia. Aérea, Hotel e outros).

09 - TRASLADOS E PASSEIOS

9.1. 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 CONTRATANTE deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou passeio para aguardar o CONTRATANTE, mesmo que o atraso dê de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso no voo de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso do mesmo.

9.2.Os traslados e passeios poderão serem regulares (coletivo) ou privativo (individual), a critério do CONTRATANTE e conforme o contratado, devendo o mesmo se apresentar para embarque no horário e local estabelecido.

9.3.Os serviços opcionais não discriminados, quando vendidos e operados pelas agências receptivas locais, são de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, tanto no que tange a escolha do prestador de serviços, bem como, por eventuais danos e/ou deficiência de qualidade decorrente dos mesmos.

9.4.Quando da contratação de translado para shows, festas, festivais e eventos a CONTRATADA se compromete a deixar o CONTRATANTE o mais próximo possível do local, ressalvadas, contudo, situações como bloqueios policiais ou de outras autoridades, desvios, barricadas, limites impostos pelo Organizador e transito intenso, que comprometa o horário do início do evento. Caso necessário, o pagamento de qualquer taxa municipal ou local para aproximação do veículo à entrada do evento será cobrado a parte.

10 - PLANO DE ASSISTÊNCIA DE VIAGEM/SEGURO - quando contratado

10.1.À CONTRATADA cabe sugerir aquisição de plano de assistência de viagem/seguro, cabendo ao CONTRATANTE decidir pela Seguradora de sua preferência. As condições gerais e coberturas do plano de assistência solicitado estão disponíveis no site da Seguradora. O CONTRATANTE isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade decorrente desse vínculo securitário, tendo em vista a contratação direta com a Seguradora de sua escolha, não podendo considerar a CONTRATADA intermediária nessa relação. Em caso de questionamento judicial ou extrajudicial, o CONTRATANTE declina de forma irretratável em incluir a CONTRATADA.

10.1.1. Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros previamente, o que deverá ser realizado conforme o disposto na cláusula acima. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência de viagem é opcional e os serviços poderão ser adquiridos ou não

11 - LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

11.1.Quando contratado O CONTRATANTE tem ciência e concorda, que pela CONTRATADA segue inicialmente reserva confirmada, conforme voucher entregue e que, no local da retirada do veículo a Locadora irá emitir o respectivo contrato de locação, onde se fará constar os serviços inclusos (plano, categoria, período – conforme voucher/ordem de serviço) e outros eventualmente contratados no local direto entre locatário e locadora.

12 - DOCUMENTOS – RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

12.1.A documentação pessoal em via original, recente, em bom estado e dentro do prazo de validade é de total responsabilidade do CONTRATANTE, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade por providenciá-las, pagá-las ou conferi-las. Assim, a impossibilidade de embarque em qualquer modalidade de transporte gerada pela ausência, mau estado ou adulteração da documentação, ou estando está ilegível, rasgada, adulterada, rasurada ou sem validade, caracterizará cancelamento da viagem, sem direito a reembolso.

12.2.Os passageiros/CONTRATANTE deverão apresentar a Carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal, desde que em bom estado de conservação (máximo 10 anos da expedição) e que a foto permita a identificação do passageiro. Não serão aceitas Carteiras de Identidades emitidas por Órgãos de Classe e/ou Ministérios Públicos, em viagens nacionais e/ou as internacionais (países/Mercosul) que assim forem permitidas.

12.3.Para viagens ao Exterior, é necessário Passaporte, em bom estado de conservação, dentro do prazo de validade, com os respectivos vistos consulares e atestados de vacinas para aqueles países que assim o exigirem.

12.4.Passageiros menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados dos pais ou acompanhados por apenas um deles, necessitam autorização do Juizado de Menores ou autorização lavrada em Cartório pelo progenitor que não estiver viajando, permitindo a viagem do menor.

13 – DA ALIMENTAÇÃO

13.1.A alimentação será fornecida de acordo com o serviço solicitado e constantes nas especificações contratuais. Os serviços podem incluir a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos. Pode-se, também, contratar o serviço denominado de meia pensão, quando disponível, significa que o CONTRATANTE além do café da manhã, receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade pensão completa, quando disponível, são disponibilizadas 03 (três) refeições, o café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou naquele estabelecimento indicado pela hospedagem, ou ainda, em outro estabelecimento previamente contratado. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos no preço, todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem este sistema.

13.2.Nos casos de dieta alimentar diferenciada, o CONTRATANTE deverá informar e consultar previamente a CONTRATADA sobre a possibilidade de atendimento e, em regra, quando possível seu atendimento, implica no pagamento de taxa adicional.

14 - CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1.Em casos de ameaça confirmada de ocorrência de fenômenos da natureza, situação de calamidade pública, epidemias/pandemias,

perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços de viagem ou que, eventualmente não permitam ao CONTRATANTE a continuidade de sua viagem, o cancelamento de serviços ou a não utilização deles, não são passíveis de reembolso pelos fornecedores de serviços, não cabendo então à CONTRATADA qualquer responsabilidade por ônus, penalidades ou indenizações.

14.2.Para o pedido feito pelo CONTRATANTE, serão obedecidas e aplicadas as políticas dos respectivos fornecedores dos serviços e, dadas a conhecimento na data em que a solicitação for feita por escrito (Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/1985):

a) 30 dias antes do início da execução dos serviços = 20% do preço;

b) entre 29 e 10 dias antes do início da execução dos serviços = 40% do preço;

c) entre 09 dias ou menos antes do início da execução dos serviços = 100% preço.

d) voos especiais e fretamentos não são passíveis de alterações/reembolso em qualquer tempo e circunstância, conforme item 2.4.

14.3.Em datas nobres, assim considerados todos os feriados de qualquer natureza e período, como Natal, Reveillon, Carnaval, Semana Santa e os demais, conforme calendário oficial em vigor, bem como, períodos de eventos e convenções, festivais e etc., o CONTRATANTE está ciente/de acordo que não caberá reembolso e/ou alteração.

14.3.O CONTRATANTE que durante a viagem desistir de continuar a programação integral ou parte dela, não terá direito a nenhuma devolução ou redução dos valores já acordados.

14.4.No caso de compra de tours (pacotes fechados) operados por terceiros, a Operadora Oficial é a única responsável pelo tour reservado e se reserva o direito de alterar a data de saída, roteiro e serviços, bem como, recalcular o preço da programação, caso não tenha atingido o número mínimo de participantes, podendo sugerir outros tours, respeitando, contudo, a comunicação no prazo de 03 dias antes da saída prevista, podendo o CONTRATANTE aceitá-la ou não e, nesse caso, ser reembolsado pelo valor pago.

14.4.1.Na hipótese de reembolso, a Operadora Oficial não se responsabiliza por quaisquer outros serviços que tenham sido contratados em complemento de seu tour, para os quais caberão as regras de cancelamento/alteração de cada fornecedor desses serviços.

14.5. O CONTRATANTE que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais passageiros ou não, será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Despesas adicionais serão de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.

14.5.1. Consumo de substancias ilícitas, consumo de álcool e cigarro em locais proibidos dá o direito da CONTRATADA excluir o CONTRATANTE da viagem.

14.6.A restrição ao ingresso ou permanência do CONTRATANTE em território internacional se dará 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. A CONTRATADA ou qualquer outra empresa, não detêm qualquer ingerência sobre tal decisão.

15 - RESERVAS DE HOTÉIS PELO SISTEMA ON-LINE

15.1.A CONTRATADA não se responsabiliza pelas reservas de hotéis que forem efetuadas através de sistema on-line, no que se refere à categoria e localização dos hotéis escolhidos pelo CONTRATANTE ou seu Agente de Viagens. A reserva solicitada dentro de período de penalidade, será interrompida pelo próprio sistema, seguindo somente com o aval da CONTRATADA. Assim sendo, o CONTRATANTE tem ciência e concorda que tal penalidade poderá variar entre a cobrança de uma diária até o total delas, variando conforme período e cidade.

16 - EVENTOS

16.1. A relação jurídica é baseada na intermediação de compra de ingressos.

16.2. Os ingressos são vendidos on-line ou por meio do escritório de reserva.

16.3. O reembolso ou cancelamento dos ingressos comprados não é possível, uma vez que a CONTRATADA não é responsável pelo evento de terceiro, a não ser que a política do Organizador do evento permita.

16.4. A CONTRATADA não assume responsabilidade por perda de ingressos.

16.5. Se o Organizador não for capaz de realizar o evento no dia planejado, devido à força maior, devido à falta de aprovação regulatória ou outras circunstâncias imprevistas sobre os quais o Organizador não tem controle, ou ainda não for possível se oferecer a segurança necessária para os visitantes no dia planejado ou no local planejado, ou se não for viável para o Organizador realizar o evento no melhor interesse de todas as partes, o Organizador reserva-se o direito de cancelar, adiar ou deslocar o evento, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA quaisquer ocorrências desta natureza.

16.6. Em caso de cancelamento do evento, o CONTRATANTE terá o direito de obter reembolso do preço do ingresso, nos termos da política do Organizador.

16.7. Fica ciente o CONTRATANTE que o Organizador se reserva o direito de efetuar alterações ao programa sem aviso prévio.

16.8. O CONTRATANTE deve evitar estacionar perto dos alto-falantes. O uso de proteção contra o ruído como tampões é altamente recomendável especialmente próximo à área do palco.

16.9. Na entrada para o local do evento, as verificações de segurança ocorrem por razões de segurança e ordem e para prevenção. É expressamente proibido levar garrafas de vidro, garrafas de plástico e PET, recipientes de vidro, latas, embalagens plásticas e / ou outro recipiente potável, embalagens rígidas, sacos térmicos ou outros recipientes pesados ou volumosos (cadeiras, etc), equipamento para filme profissional e foto, pirotecnia, todos os tipos de armas e outros objetos perigosos para o local do evento. Se esta disposição for violada, o Organizador tem o direito de recusar a admissão ao local do evento, sem qualquer compensação, a menos que o visitante se prontifique a depositar os itens acima mencionados na entrada ou deixá-los do lado de fora do local.

16.10. O CONTRATANTE deve observar as regras estabelecidas pelo Organizador do Evento quando a entrada de menor de idade. Se essas condições não forem cumpridas, então seu acesso será negado ao local do evento sem qualquer compensação.

16.11. O acesso ao local do evento pode ser negado, sem qualquer compensação para os Visitantes que estejam bêbados ou sob a influência de narcóticos / drogas, tais visitantes podem também ser expulso do local do evento. O mesmo se aplica para os Visitantes que cometem crimes no local do evento ou para os Visitantes, cujo comportamento representa uma ameaça ou significa perigo para os outros Visitantes do evento.

16.12. Animais não são permitidos no local do evento por motivos de segurança.

16.13. O acesso às áreas de eventos tem capacidade limitada. Em caso de esgotamento da capacidade, o Organizador pode introduzir uma restrição temporária de acesso, sem qualquer direito (parcial) ao reembolso do preço do ingresso.

16.14. As instruções do Organizador e da equipe contratada pelo o Organizador devem ser seguidas em todos os casos. Violações resultarão na

expulsão do local do evento sem qualquer compensação.

16.15. O ingresso de entrada torna-se inválido, uma vez que o CONTRATANTE deixa o local do evento, e ele perde o direito de uma reentrada.

16.16. Os estabelecimentos de refeições no local do evento não agem em nome do Organizador e da CONTRATADA, mas em seu próprio nome e por conta própria como contratantes independentes. Portanto, se os visitantes utilizam serviços de restaurante e bares, a eficácia relativa dos contratos só existe entre os Visitantes e fornecedores.

17 - RECLAMAÇÕES

17.1. Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o CONTRATANTE as encaminhará por escrito à CONTRATADA, 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.

17.2. A reclamação deverá ser realizada, junto ao Departamento de Programa de Qualidade através do e-mail jucanabalada@jucanabalada.com.br, a partir do que se contará prazo de 60 dias para esclarecimentos.

17.2. Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela CONTRATADA, reclamação deverá ser devidamente reportada a esta para que esta possa auxiliar o CONTRATANTE.

18 - DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1.Poderá o CONTRATANTE ao longo de sua viagem adquirir serviços adicionais e opcionais, não cabendo à CONTRATADA nenhuma responsabilidade sobre essa contratação, seja a título de ônus, indenizações ou reembolsos, nem tampouco por eventuais problemas causados por esses serviços, que venham a prejudicar o bom andamento, total ou parcial, da viagem ora contratada.

18.2.Caberá ao CONTRATANTE respeitar os regulamentos, indicações e sinalizações, apresentados pelos fornecedores de serviços (companhias aéreas, empresas receptivas, hotéis, parques, casas de entretenimento, companhias marítimas, etc.), respondendo cível e criminalmente por todos os atos praticados fora dessas especificações, inclusive por danos a terceiros, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade.

18.3.O CONTRATANTE é responsável tanto por sua integridade física como de seus bens materiais, documentos ou valores, não cabendo à CONTRATADA responsabilidade ou indenização por problemas de saúde, acidentes, perdas, extravios, danos, furto ou roubo.

18.4.No caso de o CONTRATANTE viajar com quantias em espécie substanciosas, joias ou outros valores (material ou sentimental), laptop e/ou equipamentos, sugerimos que os mesmos sejam declarados documentalmente junto às Autoridades competentes e Fornecedores responsáveis (Cias. Aéreas e hotéis).

18.5.O CONTRATANTE declara responder por si e seus acompanhantes, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento das condições aqui contidas e contratadas.

18.6.O guia de passageiro informará com o nome do operador responsável pelos serviços, seu endereço e telefone, caso o CONTRATANTE necessite de alguma informação ou orientação.

18.7.A CONTRATADA poderá entregar o guia do passageiro em até 24 horas do embarque, o que não dará prejudicará a viagem.

18.8.O CONTRATANTE se compromete a informar a CONTRATADA, sempre e impreterivelmente, que durante sua viagem se deparar com deficiência de serviço ou à não execução dele, através de seu telefone (55 11) 2387-3611, em horário comercial, sob pena de não o fazendo, decair o direito à assistência e solução do impasse 'in loco'. Sendo necessária a substituição de quaisquer dos serviços contratados, durante a viagem, seja por qualquer motivo, excluindo-se dolo ou culpa do CONTRATANTE, a partir do momento em que o mesmo aceitar utilizar o mesmo, e efetivamente utilizar tais serviços, não poderá futuramente questionar, seja na esfera judicial ou extrajudicial, a troca dos referidos serviços, devido à aceitação tácita decorrente da utilização dos mesmos. O CONTRATANTE, ao aceitar a substituição e utilizar a mesma, automaticamente estará declinando de eventuais direitos de restituição por danos morais e materiais, seja na esfera extrajudicial ou judicial.

18.9. Após iniciada a viagem, a desistência de qualquer serviço descrito no contrato, não dará ensejo a reembolso, salvo se o CONTRATANTE trouxer do respectivo operador local, documento que assim autorize.