

## CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS DE VENDA OTUR REPRESENTAÇÕES E TURISMO EIRELI

O adquirente do pacote turístico, pessoa física, doravante denominado **passageiro**,

NOME.....

CPF.....

RESIDENTE..... por intermédioda Agência de Viagens, pessoa jurídica de direito privado, doravante denominado **agente**,

mandatária do primeiro e, ambos devidamente identificados na "Ficha de Reserva" que passa a integrar esta "Condições Gerais e Específicas de Venda" e a Otur Representações e Turismo Eireli - Epp., inscrita no CNPJ sob no. 65.164.501/0001-59, com sede na rua Ceara, 1709/1202 na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, doravante denominada **operadora**, têm justo e contratado o que se segue:

### I - CONDIÇÕES GERAIS

A **operadora** formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, conforme texto da Associação Brasileira das **operadoras**de Turismo Braztoa / Cobrat.

### II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA **operadora**

#### 1 - DA PARTE AÉREA

1.1 - e o Agente, declaram ter conhecimento de que a responsabilidade sobre a parte aérea do programa é integralmente da cia. Aérea emitente do bilhete em nome do**passageiro**

. A **operadora** não pode responder Civil, Criminal e na forma do Código de Proteção do Consumidor, por quaisquer contratamentos, atrasos, danos e outros fatores, sendo esta responsabilidade, total da companhia aérea que opera os vôos contratados, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e as normas dele decorrentes, firmado legalmente de maneira contratual proveniente do Contrato de Transporte Aéreo.

1.2 - Eventuais atrasos causados pela companhia aérea são da inteira responsabilidade da mesma, principalmente se virem a repercutir na parte terrestre do programa.

1.3 - A troca da companhia aérea especificada poderá ser feita sem aviso prévio pela **operadora**, por outra filiada a IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo).

1.4 - A **operadora** reserva-se o direito de estabelecer conexões ou escalas, conforme melhor convier para a operação do pacote turístico.

1.5 - Os vôos terão que ser realizados exatamente nas datas e horários marcados e, eventualmente, qualquer alteração que o **passageiro** deseje fazer, implicará em

#### **REAJUSTES de preços E MULTAS DETERMINADAS PELA CIA AÉREA.**

1.6 - Se o **passageiro** modificar as datas e /ou vôos reservados do Programa, os traslados ao aeroporto /hotel /aeroporto, se solicitados, serão cobrados à parte, bem como as despesas oriundas dessas alterações.

1.7 - Se pôr motivo técnico, operacional, ou ainda, por motivos decorrentes das condições do tempo, o vôo não puder sair, será aplicado, no que couber, as condições do Código Brasileiro de Aeronáutica.

1.8 - Deverão ser observadas pelo **passageiro** as datas e os horários dos vôos marcados, devendo se apresentar no aeroporto para embarque, com a antecedência indicada, portando todos os documentos obrigatórios para a viagem.

1.9 - Não haverá reembolso dos trechos aéreos não utilizados, nem endosso dos bilhetes para outra companhia aérea, por tratar-se de tarifas específicas **operadora**.

1.12- A devolução dos montantes em caso de eventual cancelamento, será feito em moeda nacional de acordo com as condições gerais de transporte aéreo e demais ANAC/BSP e das companhias aéreas, inclusive quanto ao prazo, da cia aérea, respeitando-se também os termos deste contrato.

#### 2 - DA PARTE TERRESTRE

##### 2.1 - DOS HOTÉIS

2.1.2 – HOSPEDAGEM - A hora de entrada nos hotéis é prevista à partir das 15hs do dia da chegada e a saída às 11h do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Caso chegada ocorra antes das 15 hs poderá acontecer de que o apartamento não esteja disponível, devendo-se esperar até a hora mencionada. Caso deseje prolongar a estadia após a hora estabelecida para saída, o **passageiro** deverá notificar à recepção e pagar diretamente ao hotel a importância do adicional que houver..

2.1.3 - PERNOITES ADICIONAIS - por motivos operacionais da companhia aérea ou fechamento do aeroporto, deverão ser pagas pelo **passageiro** ou pela companhia aérea de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e as normas dele decorrentes.

## 2.2 - DO TRANSPORTE

2.2.2 - TRASLADOS E PASSEIOS - serão realizados por veículos pertencentes à operadora local. Os lugares no ônibus serão ocupados normalmente, utilizando-se o sistema rotativo, para cada etapa, sob a supervisão do guia, e que deve ser respeitado pelo(s) **passageiro(s)**.

Traslados não podem ser reagendados com menos de 24hs. Caso haja algum atraso de vôo o ressarcimento do serviço deverá ser solicitado à cia aérea.

## 2.3 DA BAGAGEM

2.3.3 - RESPONSABILIDADE - Na relação contratual entre a **operadora** e os **passageiro(s)**, ficam expressamente excluídos a bagagem e seus pertences. A **operadora** declina de toda a responsabilidade em caso de extravio, danos, furtos ou roubos, quando a bagagem estiver sob a guarda das companhias aéreas, terrestres e hotéis, responsabilizando-se unicamente, quando for a causadora do extravio dentro dos limites fixados pela legislação nacional. Durante o transporte terrestre, entende-se que o(s) **passageiro(s)** as levam consigo, por sua exclusiva conta e risco, seja qual for o local do veículo onde forem transportadas. As bagagens sob a responsabilidade da companhia aérea, são regidas pela IATA e as condições gerais de transporte constante no bilhete aéreo.

## 2.4 - DOS GUIAS

2.4.2 - O GUIA - acompanha o grupo somente na parte terrestre das excursões e o atendimento será feito por profissionais de empresas locais que falam espanhol ou português.

## 2.5 - DOS PREÇOS

2.5.3 - OS PREÇOS - estão cotizados em dólares americanos, convertidos na moeda local Reais e sujeitos a alteração sem avisoprévio, se for necessário, decorrente de oscilações de moedas ou variações nos preços dos serviços.

## 2.6 - DA DOCUMENTAÇÃO

2.6.1 - DOCUMENTOS pessoais correm por conta do(s) **passageiro(s)**, a conferência e a certeza de estarem com passaporte vigente e todos os vistos exigidos para o programa, com auxílio e orientação da agência vendedora, quando solicitada pelo **passageiro**. Os estrangeiros residentes no Brasil deverão viajar com passaporte e o original do seu RNE (a atual carteira de identidade para estrangeiros residentes no Brasil), com validade em vigor.

2.6.2 - A PERMISSÃO ou não, por parte de autoridades, de entrada e saída em qualquer país à ser visitado, o roubo ou a falta de documentos exigidos, tornará de responsabilidade do(s) **passageiro(s)** todas as despesas decorrentes dessas situações, aplicando-se nesses casos, as condições de cancelamento contidas nesta “Condições Gerais e Específicas de Venda”. Menores de 18 anos, viajando desacompanhados, necessitam de autorização do Juizado de Menores do município de residência e na companhia apenas de um dos pais, é necessário a autorização do outro, com a firma reconhecida.

2.6.2 - COMPORTAMENTO - No caso de algum dos integrantes do grupo se comportar de maneira inadequada, com evidente prejuízo aos demais, à critério do guia, este poderá exigir que o **passageiro** se desligue da excursão. A única obrigação por parte da **operadora**, consistirá em reembolsar a parte proporcional faltante da viagem, deduzidas as despesas originais.

2.6.3 - HORÁRIOS - O(s) **passageiro(s)** se compromete a respeitar os horários preestabelecidos para a operação, conforme informações do reposto ou do guia.

## 2.9 - DOS OPCIONAIS

### 2.10 - DOS SERVIÇOS

2.10.1 - NOSSOS PREÇOS INCLUEM Os serviços especificados em cada itinerário, de acordo com o regime de refeições detalhado, entendendo-se por café da manhã (continental) e hospedagem. Hospedagens em apartamentos com banho ou ducha privativa nos hotéis indicados ou similares.

2.10.2 - NOSSOS PREÇOS NÃO INCLUEM Gastos com vistos, passaportes, gorjetas nos cruzeiros marítimos, extras de nenhum tipo nos hotéis, taxas de embarque nos aeroportos, excesso de bagagem e qualquer outro serviço não mencionado como incluído.

2.10.3 - A **operadora** declina de toda a responsabilidade por atrasos, antecipações, adiamentos ou anulações que se produzam por parte das companhias aéreas ou das empresas transportadoras, bem como situações inesperadas de grave perturbação da paz (tumultos, greves, levantes militares, revoluções ou outras convulsões de caráter político-social) ou ainda, pôr problemas de natureza climática (inundações, vendavais, tempestades, terremotos, pandemias etc.), sendo que os gastos que se originarem ficarão a cargo do(s) senhor(es) **passageiro(s)**.

2.10.4 - Antes do início da viagem, serão viáveis cotizações de custo para possíveis modificações. Quando vierem a ocorrer após o início da viagem, somente serão levadas a efeito se, houver comum acordo entre o(s) **passageiro(s)** e a organizadora local da **operadora**, sem nenhuma responsabilidade desta última.

## 2.12 - PAGAMENTOS

2.12.1 -- PAGAMENTO - Os valores do programa estão expressos em dólares americanos ou Euros, como referência, e serão convertidos em reais no dia do pagamento.

## 2.13 DAS CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO

2.13.1 – Após a emissão dos documentos de Viagens quando houver desistência( cancelamento) por parte do passageiro será cobrado 20% do valor pago mesmo que ocorra até 7 dias da compra. . Caso o bilhete aéreo já tenha sido emitido serão acrescidos as multas aéreas.

a) As desistências entre o 29 dia e o 16 dia, antes do embarque, o valor a ser cobrado será de 35% (trinta e cinco por cento) do valor total da excursão.

b) As desistências entre o 5 dia e o 2 dia, antes do embarque, o valor a ser cobrado será de 60% (sessenta por cento) do valor total da excursão.

c) E, finalmente, a desistência à véspera do embarque, ou simplesmente, o não comparecimento no dia determinado, implicará na perda total do valor da excursão, independente dos motivos que lhe deram origem.

d) Para grupos especiais, privativos e sob medida, seguem as regras informadas na negociação.

## 2.13.2 - DA PARTE AÉREA

1 - Em todos os casos de cancelamento, o bilhete aéreo poderá ser reembolsado, salvo; as regras específicas da Cia Aérea envolvida, que deverá ser informada ao passageiro pelo "Agente "

a) Para a remissão do bilhete aéreo, o **passageiro** deverá pagar uma taxa a ser definida pela Companhia aérea envolvida, bem como diferença cambial e diferenças tarifárias pertinentes.

a b) No caso de reembolso, o **passageiro** pagará uma multa equivalente a US\$ 350,00 (Trezentos cinquenta dólares americanos), mais o valor de 10% (dez por cento), sobre o valor total da tarifa, que serão descontados do valor a ser reembolsado.

2 - O pagamento dos valores e percentuais acima discriminados serão pagos pelo(s) **passageiro(s)** diretamente ao agente vendedor.

3 - As taxas de cancelamento aqui previstas não são aplicáveis para o cancelamento de reservas de serviços adicionais, como: locação de carros, bilhetes de trem e ferry, ingressos para espetáculos, ou ainda, para reservas em cruzeiros fluviais e marítimos, em cujos casos serão aplicadas as "Condições Gerais Específicas" de cada companhia, podendo essas taxas alcançarem 100% do valor dos serviços reservados, se cancelados com menos de 60 (sessenta) dias de antecedência.

## 2.14 - DAS ALTERAÇÕES DE RESERVAS

2.14.1 - Os **passageiros** que desejarem promover alterações em suas reservas originais ficam sujeitos ao pagamento de no mínimo US\$ 40,00 por cada alteração, dependendo do processo e da extensão ou complicação na operação dessas alterações.

#### 2.15 - DO REEMBOLSO

2.15.1 - Os pedidos de reembolso deverão ser encaminhados à **operadora** pelo **passageiro**, por escrito que poderão ser reembolsados em até 30 (trinta) dias do seu término. Não haverá reembolso por serviço que o **passageiro** dispense voluntariamente ou veja-se obrigado a dispensar por motivos alheios a responsabilidade da **operadora**. Se a **operadora** for obrigada a cancelar a viagem por motivos de força maior, sua responsabilidade será de reembolsar a importância total paga pelo **passageiro**, sem qualquer indenização, com renúncia a qualquer outra reclamação.

#### 2.16 - DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA RECLAMAÇÕES:

2.16.1 - No caso de reclamações quanto a prestação dos serviços, o **passageiro** deverá encaminhar por escrito à **operadora**, em até 30 (trinta) dias após o encerramento dos serviços, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1o. , do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a **operadora** de qualquer responsabilidade, salvo quanto a eventuais danos. A **operadora** simplesmente deixará de considerar qualquer reclamação se o reclamante desprezar os procedimentos previstos na Lei no. 8078/90, optando por utilizar-se de meio de comunicação e, com isto, ocasionar publicidade negativa contra a **operadora**, resguardando-se o direito de utilizar dos procedimentos judiciais adequados, inclusive por Dano Moral. Cabe ao agente, mandatária do **passageiro**, por sua atuação como intermediária, a obrigação de prestar ao **passageiro**, orientação completa e adequada não apenas da viagem em geral, mas especialmente esclarecendo todos os detalhes sobre a execução dos serviços adquiridos junto a **operadora**. Para todos os efeitos legais, o “agente” intermediário, será considerada consolidaria com o **passageiro** por questões que o mesmo venha a apresentar posteriormente, em decorrência de uma intermediação ineficiente através de informações incompletas ou em desacordo com as instruções oportunamente a ela transmitidas pela **operadora**, e por ela prestada ao **passageiro** ou ainda por ter a mesma desconsiderado parcial ou totalmente, a leitura dessas “Condições Gerais e Específicas de Venda” e impressas neste folheto. As partes contratantes elegem o Fórum do Município da Cidade de Belo Horizonte, para dirimir questões que possam vir a surgir em decorrência da aplicação deste Contrato, concordando desde já em renunciar a qualquer outro, por mais privilegiado que o mesmo possa apresentar-se.

#### 2.17 - DAS RESPONSABILIDADES

2.17.1 – Otur Representações e Turismo Ltda., declara explicitamente que atua unicamente como intermediário entre o(s) **passageiro(s)** e as prestadoras de serviços, tais como hotéis, empresas de transporte, restaurante, etc. Por consequência, declina de responsabilidade de qualquer espécie durante a prestação destes serviços ao(s) **passageiro(s)** que efetuem a viagem por seu intermédio. Quando o transporte se efetuar em veículos próprios ou alugados pela **operadora**, em caso de acidentes, qualquer que seja o país onde ocorra, o(s) **passageiro(s)** ficam sujeitos expressamente à Legislação sobre acidentes vigentes no país em que o veículo esteja matriculado, renunciando taxativamente a qualquer outro direito que possa corresponder-lhe, em virtude do qual as indenizações serão pagas aos interessados, beneficiários ou seus representantes legais no país de matrícula do veículo e precisamente na moeda legal do mesmo. O pagamento das possíveis indenizações em caso de acidente, correspondem unicamente as companhias de seguro, excluindo-se qualquer responsabilidade de terceiros, tais como companhias aéreas, marítimas, **operadoras**, etc.

#### 2.18 - DA CONCORDÂNCIA

2.18.1 - O ato de inscrição nos Programas da Otur Representações, implica automaticamente na adesão do(s) **passageiro(s)**, do agente, sua mandatária, às “Condições Gerais e Específicas de Venda” estabelecidas neste impresso.

ASSINATURA DO PASSAGEIRO/ DATA/RG

-----