

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS – File n°

O (a) Sr. (a) _____, RG _____ CPF _____, data de nascimento ___/___/_____ com acompanhante (s):

Nome: _____ RG _____ CPF _____ Nascimento ___/___/_____
Nome: _____ RG _____ CPF _____ Nascimento ___/___/_____

estão adquirindo neste momento um produto da AGAXTUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA., doravante denominada **Agaxtur Viagens**, com nome _____, com saída em ___/___/_____, através da agência _____, de acordo com descritivo dos serviços adquiridos em anexo.

O programa acima mencionado não inclui taxas de aeroportos, taxas de segurança, portos e fronteiras; despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, eventuais taxas locais e de hospedagem, etc., sendo estas de responsabilidade do passageiro.

1. CONDIÇÕES GERAIS

A **Agaxtur Viagens** formulou este contrato de acordo com as condições do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR nr. 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira de Operadoras de Turismo Braztoa / Cobrat.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA VIAGEM INTERNACIONAL

2.1. A restrição ao ingresso ou permanência de V. Sas 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.

2.2. A Agaxtur Viagens, assim como qualquer outra empresa, não detém nenhum meio de interferir sobre tal decisão.

2.3. Na hipótese de os serviços adquiridos (passagens aéreas, hospedagem, traslados, passeios e ingressos) não serem usufruídos pelos motivos mencionados nesta cláusula 2, o passageiro será reembolsado segundo as normas legais, contratuais e do fornecedor final de serviços, ou seja, da Cia. Marítima, Cia. Aérea, Hotel, Transportador local e/ou Parques/Shows, sobre as quais a Agaxtur Viagens não tem competência e meios de interferir, o que é do conhecimento do consumidor.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OPERADORA

3.1. O CONSUMIDOR declara ter conhecimento de que Agaxtur Viagens é intermediária entre seus clientes e os fornecedores dos produtos e/ou serviços finais, assim como que depende desses terceiros fornecedores e das condições naturais a entrega do produto e/ou serviço adquirido.

3.1.1 A Agaxtur Viagens e seus fornecedores de produtos e/ou serviços se responsabilizam integralmente pelos mesmos, nos termos deste e da lei.

3.2. Por motivos técnico-operacionais, a Agaxtur Viagens reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações há 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 respectivo reembolso.

3.3 São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados no programa.

3.4 Não estarão incluídas no preço do pacote, despesas como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas locais (aeroportos ou portos), taxa pró-turismo, eventuais taxas cobradas localmente, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa, que, por qualquer motivo ocorrer, serão suportadas pelo cliente.

3.4.1 Exceto se expressamente mencionado no voucher, passeios e serviços opcionais não estão inclusos no preço contratado, não tendo a Agaxtur Viagens qualquer responsabilidade quanto à sua contratação e execução.

3.5 A desistência do turista após iniciada a viagem o sujeita ao pagamento integral dos serviços usufruídos.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE E MARÍTIMA

4.1. Solicitação de reserva: deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), conforme mencionado no folheto. Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivadas até 07 (sete) dias úteis anteriores à saída da cidade de origem, o pagamento será de 100% do valor do programa de viagem.

4.2. Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à Agaxtur Viagens o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo à cláusula 7.

4.2.1. O passageiro, bem como sua mandatária, a agência de viagens, são responsáveis pela veracidade das informações enviadas à Agaxtur Viagens, assim como pela autenticidade das cópias de documentos enviadas às instituições financeiras, através da Operadora.

4.3. Apresentação para embarque em cruzeiros: deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes marítimos.

4.4. As cabines pagas como “garantidas” garantem a categoria, ficando a critério da companhia marítima destinar a localização e numeração desta.

4.5. Acomodação: a entrada nos apartamentos (check in) inicia-se às 15 horas e a saída (check out) deverá ser feita até as 12 horas. O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento triplô ou quádruplo pode ser constituído de cama articulada ou sofá-cama (ou duas camas de casal). No caso de haver a possibilidade, por qualquer motivo, de que a execução dos serviços contratados fique comprometida, poderá a Agaxtur Viagens alterar o hotel previsto para outro de categoria similar ou superior ao contratado.

4.6. Regime de alimentação: A alimentação será fornecida de acordo com a modalidade de hospedagem contratada, constando no voucher a informação sobre quais refeições estão incluídas no preço do pacote (café-da-manhã; meia-pensão; pensão completa ou all inclusive).

4.6.1 - Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, deverá o CONTRATANTE/PASSAGEIRO consultar previamente a disponibilidade, bem como assumir os eventuais encargos extras junto ao hotel ou companhia aérea, se for caso. A solicitação deverá ser documentada por escrito pelo passageiro no momento da adesão à hospedagem.

4.7. Traslados e passeios: são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. O transportador não poderá retardar o traslado para aguardar passageiros, por ventura, retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização e a conseqüente não utilização dos serviços decorrente de conduta de terceiro e/ou do próprio CONTRATANTE/PASSAGEIRO não dará o direito a qualquer tipo de reembolso.

4.8. Guias: mesmo mencionado no pacote, este serviço é garantido somente para excursões que atinjam o mínimo de participantes estabelecido pelo fornecedor.

4.9. Os ingressos para os parques temáticos e shows não são nominais, portanto são ao portador, desta forma, não nos responsabilizamos pela perda, roubo ou rasuras que possam inutilizar o ingresso após a liberação/entrega do mesmo ao cliente. Eventuais reembolsos serão encaminhados para análise do fornecedor.

4.10. Os ingressos para os parques Discovery Cove, Blue Man Group, Cirque Du Soleil, Shows da Broadway e Kennedy Space Center, deverão ser pré-pagos para que possamos efetuar a reserva, isto porque estes parques têm sua capacidade limitada, ficando, portanto, sujeitos a disponibilidade para a data solicitada pelo Contratante. A não confirmação ensejará o imediato reembolso do valor pago em sua totalidade sem que haja qualquer cobrança de multa ou taxas.

4.11. Responsabilidades sobre valores: a Agaxtur Viagens não se responsabiliza por roubo de documentos, por objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses.

4.12. Serviços Opcionais: Em nosso folheto indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização, qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

5. BAGAGEM: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabiliza pela perda, 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 passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à Cia. de transporte. Recomenda-se fazer seguro das mesmas antes de iniciar a viagem.

(a) - Aéreo – O CONTRATANTE/PASSAGEIRO tem ciência, observará e cumprirá as regras para o transporte de bagagens que poderão variar de acordo com cada empresa transportadora e sobre as quais a Agaxtur Viagens não tem controle e/ou interferência.

(b) - Terrestre - É permitido a cada passageiro portar uma mala pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno, localizado acima dos assentos dos ônibus, para bagagem de mão. É obrigação identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de mão como pelos volumes, no percurso do roteiro programado.

(c) Recomenda-se que documentos, jóias, valores, máquina fotográfica, filmadora, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância e responsabilidade exclusiva e direta do passageiro, se assim permitido pela companhia transportadora.

6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO

6.1. O bilhete de passagem aéreo é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

6.2. Aéreo - A Agaxtur Viagens somente intermedia a contratação de transportadora que esteja autorizada pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, número de voos, local de partida, conexão e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, código de reserva etc.).

6.3. Como cortesia, o mapa de assentos é fornecido pela companhia aérea no ato da reserva e o mesmo poderá sofrer alterações caso ocorra troca de equipamento no momento do embarque, pois a configuração é modificada entre uma máquina e outra. Para

sua comodidade, algumas companhias aéreas disponibilizam a compra da marcação antecipada em assentos que oferecem maior conforto.

6.4 - Algumas alterações podem ocorrer nos voos contratados, como mudança de companhias aéreas, horários, rotas e/ou conexões (tanto na ida quanto na volta), nos equipamentos, podendo passar de voo regular para fretado, ou ainda, de voo fretado para regular, inclusive nos aeroportos de origem e destino que poderão mudar para aeroportos alternativos. No caso de, por motivos técnicos, operacionais ou decorrentes das condições do tempo, o voo não se iniciar, aplicar-se-ão as disposições legais pertinentes, descritas nos itens seguintes.

6.5 - Quando o voo for fretado, não se recomenda ao contratante/passageiro a utilização desse serviço para realizar atividades comerciais, passeios ou visitas fora do roteiro da parte terrestre, pois as datas e horários, tanto da chegada quanto da partida, podem ser alterados.

6.6 - Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, podendo ocorrer o traslado por outra forma de transporte. A Operadora, na qualidade de intermediária, garante a contratação de empresa aérea para execução da programação turística ou parte dela, tendo a companhia aérea responsabilidade por seus atos. O CONTRATANTE/PASSAGEIRO está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte, é da empresa transportadora.

6.7 - O CONTRATANTE/PASSAGEIRO está ciente de que, de acordo com as normas técnicas da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC é considerado tolerável atraso de até 4 horas nos embarques. Se observado atraso superior, é facultada ao passageiro, mediante contato com a empresa de transporte contratada, a escolha de remanejamento e recolocação (endosso do bilhete) para outra empresa ou devolução do valor pago, correndo por conta exclusiva da empresa transportadora qualquer despesa proveniente de hospedagem, locomoção e alimentação.

6.8 - Terrestre - A Agaxtur Viagens somente intermedeia a contratação de empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviço, proprietária de ônibus categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, as quais deverão atender as boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto.

6.9 No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade seja exclusiva da Cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

6.10.1 A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

6.11. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: a) marcar seu assento na aeronave, com a antecedência e na forma especificada pela Cia. Aérea; b) apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque; c) reconfirmar diretamente na Cia. Aérea cada voo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo.

6.12. O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas na cláusula 7.

6.13. Conexões: passageiros que dependam de voo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03 (três) horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05(cinco) horas.

7. DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS

Na hipótese de cancelamento imotivado da viagem pelo Contratante, este pagará a título de multa o equivalente ao percentual de 30% do total dos valores pagos para a desistência em até 10 dias da data de saída, 15% para a desistência até 20 dias da data de saída e 10% para a desistência em até 30 dias da data da saída, ressalvado o direito da Contratada cobrar o ônus pelo cancelamento, de valor superior a esses percentuais desde que comprovado, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro.

8. DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE – O não pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, autorizará a cobrança da correção monetária mensal pelo IGPM/FGV, multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês, e das custas e despesas com a cobrança, nos termos da lei e de eventual decisão judicial a respeito.

8.1. O CONTRATANTE/PASSAGEIRO fica ciente de que, se houver inadimplência antes do início da viagem, a CONTRATADA poderá tomar providências para suspender/cancelar as reservas realizadas até que a situação seja regularizada, sujeitando-se às penalidades aplicadas na cláusula 7.

9. DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PELA OPERADORA

9.1. A Agaxtur Viagens providenciará, imediatamente (até 10 dias antes do embarque da viagem) após o pagamento total, a emissão VOUCHERS E PASSAGENS AEREAS correspondentes a viagem (documentação de viagem).

9.2. A documentação de viagem para voos fretados, bloqueios e charters será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque, para os casos de voos regulares, esta documentação será entregue com no máximo 07 dias de antecedência da viagem.

9.3. Em casos de reserva de último momento, a Agaxtur Viagens se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo ou enviar através de comunicação eletrônica (e-mail).

10. DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO:

10.1. O CONTRATANTE/PASSAGEIRO tem ciência de que deverá cumprir todas as indicações de horários que lhe forem informadas, responsabilizando-se por qualquer atraso e seus reflexos. Deverá apresentar-se para embarque portando seus documentos pessoais originais e com foto.

10.2 A apresentação do passageiro sem a documentação referida, vencida ou estando esta ilegível e/ou rasurada implicará o não embarque. É de inteira e exclusiva responsabilidade do passageiro a perda do embarque, quer por não se apresentar dentro do horário e local indicados ou sem portar a documentação necessária para viagens a países signatários do MERCOSUL ou para os demais países, respondendo individualmente por consequências de qualquer ordem advindas do fato, inclusive quanto a encargos para eventual embarque em outro voo, se possível e de seu interesse.

10.3 A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades da cláusula 7.

10.4 Documentação de responsabilidade dos passageiros nas viagens internacionais:

a) adultos: passaporte válido e vistos exigidos conforme cada programa.

b) menores: passaporte válido e vistos exigidos conforme cada programa; se viajando desacompanhados ou somente com um dos progenitores, deverá portar, além dos documentos acima, autorização de viagem de acordo com a legislação vigente.

c) Viagens para: Argentina, Uruguai, Paraguai, Chile e Perú: Cédula de Identidade (RG) original em bom estado para adultos e para menores, com expedição máxima de 10 anos, conforme legislação vigente.

d) Estrangeiros: Passaporte válido e RNE original.

e) Observações:

I – CNH, Título Eleitoral e Documentos Classistas (OAB, CRECI, CREA, MILITAR e outros) ou xerox não serão aceitos para embarque.

II - O Passaporte deverá ter validade mínima de 6 meses a partir da data de retorno

III - Vistos consulares: Alguns países exigem visto de entrada para brasileiros tais como: USA, Canadá, México, Egito, China, entre outros.

Verifique os vistos e o tempo necessário para obtê-los, ou se preferir, consulte um despachante de sua confiança.

10.5 DA DOCUMENTAÇÃO PARA ESTRANGEIROS - Para cada nacionalidade são solicitados tipos diferentes de documentação.

Recomenda-se que o passageiro consulte os consulados/embaixadas dos países a serem visitados para correta informação, e para verificar a necessidade de visto do país visitado.

10.6 - Para embarque em viagens internacionais de criança (12 anos incompletos) e de adolescente (18 anos incompletos) é necessário que esteja acompanhado dos pais; ou, se acompanhado de um deles, deve portar autorização por escrito do outro, salvo se autorizado judicialmente pela Vara da Infância e Juventude. Na hipótese de estar desacompanhado, deverá portar autorização por escrito de ambos os pais. A AUTORIZAÇÃO referida neste item deve obrigatoriamente atender o que determina o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (Lei nº 8.069/90), artigos 83 a 85, bem como a Resolução 74 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, de 28.04.2009, apresentada em duas vias, prazo de validade e assinatura reconhecida por autenticidade em cartório.

10.7- O passageiro pode obter mais informações sobre a documentação necessária junto à Polícia Federal (www.dpf.gov.br)

11. DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE

Os anúncios e folhetos que contêm o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas.

11.1 - Os novos anúncios de pacotes podem conter preços alterados em relação aos pacotes contratados, não cabendo, porém, ao CONTRATANTE/PASSAGEIRO direito a qualquer restituição, nem à Agaxtur Viagens o direito de cobrar qualquer diferença em relação ao pacote adquirido.

12. RECLAMAÇÕES:

12.1. Em caso de deficiência no serviço prestado (acomodação, transporte aéreo, traslados, guias e outros) a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço "in loco", com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à Agaxtur Viagens juntamente com a reclamação.

12.2 Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Agaxtur Viagens até 30 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.

Ao participar da Programação Agaxtur Viagens, o passageiro e sua mandatária, a agência de viagem, declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente e assumem total responsabilidade sobre todas as informações ora mencionadas.

Local e data

Assinatura do comprador (titular)

De acordo (agência de viagem)