

CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS INTERNACIONAIS 2016

Este instrumento, formulado à luz da Legislação Aplicável, Código Brasileiro de Aeronáutica e Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85, regula a Prestação de Serviços, entre Queensberry Agência de Viagens e Turismo Ltda, sociedade empresária, com sede na Avenida São Luís, 165, 2º andar, Centro, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF n.º 45.575.958/0001-49, adiante denominada apenas de OPERADORA, e qualquer cliente que venha adquirir algum produto objeto deste, adiante denominado apenas de PASSAGEIRO.

1. RESPONSABILIDADE

- 1.1 A operadora é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e, mesmo sendo intermediária entre o passageiro e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), responde pela escolha, nos termos da lei civil e, no que couber, nos termos da lei de defesa do consumidor, consequentemente, não responde, nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas 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.
- 1.2 A responsabilidade da Operadora se restringe ao planejamento, organização, execução ou intermediação da programação turística, nos termos deste regulamento, ficando isenta de toda e qualquer responsabilidade pela satisfação pessoal ou não com a viagem, com eventuais atrasos dos voos, problemas com bagagens e imprevistos decorrentes de casos fortuitos ou força maior.
- 1.3 A operadora não responde por atrasos, antecipações ou mudança de horários e cancelamento das excursões decorrentes de condições atmosféricas ou catástrofes naturais, tais como, tempestades, nevascas, tormentas, terremotos, maremotos e furacões, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade do passageiro.
- 1.4 A operadora não responde por reclamações sobre o comportamento de outras pessoas hospedadas no mesmo hotel ou navio, ou viajando no mesmo ônibus em tours regulares, uma vez que não tem nenhum controle sobre a seleção ou comportamento das mesmas. Qualquer queixa deve ser resolvida localmente através de uma denúncia por escrito e protocolada (junto com os demais passageiros incomodados) para a operadora local que está prestando o serviço.
- 1.5 A operadora não se responsabiliza pela qualidade de mercadorias compradas durante a viagem, ou pela entrega das mesmas caso necessitem ser despachadas para o Brasil. Os guias e as operadoras locais não estão autorizadas a indicar lojas. A operadora não se envolverá no processo alfandegário e no desembarque de mercadorias no Brasil.

2. PARTE AÉREA (programas que incluem a parte aérea)

- 2.1 Por se tratar de um programa aéreo-terrestre, a parte aérea será emitida pela operadora, que determinará o horário e o voo que constarão no bilhete de passagem.
- 2.2 É de responsabilidade exclusiva do solicitante, seja ele passageiro ou seu Agente de Viagem, a conferência de sua documentação, especialmente o nome a ser impresso na passagem aérea que deverá estar em perfeita adequação ao nome constante no passaporte. Em caso de divergência no nome, a passagem poderá ser recusada pela Companhia Aérea no check-in, implicando na emissão de uma nova passagem e perdendo a condição de tarifa especial originalmente adquirida, assumindo assim multas e penalidades impostas pelas Companhias Aéreas que podem chegar a 100% deste primeiro bilhete, além do custo de um novo bilhete em tarifa pública segundo as condições e disponibilidade do momento do embarque.
- 2.3 Cada roteiro possui suas transportadoras aéreas específicas designadas pela operadora, o que não as exime de sua responsabilidade legal e contratual.
- 2.4 Em caso de necessidade, por motivos operacionais ou de disponibilidade, a operadora for obrigada a substituir a transportadora aérea prevista, o passageiro não poderá exigir, ou se opor, ou pedir qualquer compensação pela utilização de outra transportadora, desde que esteja esta autorizada a operar de acordo com a Legislação Federal vigente.
- 2.5 O bilhete aéreo não é endossável para outras transportadoras exceto as designadas pela operadora, bem como, não haverá reembolso por trechos aéreos contratados e não utilizados.
- 2.6 A troca da companhia aérea especificada no programa por outra empresa afiliada a IATA poderá ser realizada pela operadora em virtude de disponibilidade aérea. Neste caso, novos preços serão apresentados.

- 2.7 As tarifas apresentadas nas tabelas de preços são baseadas em classe econômica promocional com número limitado de lugares. Em caso de necessidade de lugares adicionais, os mesmos poderão ser confirmados pelas transportadoras aéreas, todavia, em regra em tarifas acima dos valores inicialmente destinados ao grupo original.
- 2.8 Em razão das variações cambiais, as tarifas promocionais constantes nas tabelas de preços ficam sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas.
- 2.9 As passagens aéreas emitidas em tarifas promocionais obedecem a regras específicas que, em caso de necessidade de modificação solicitada pelo passageiro como: mudança de datas, roteiros, cancelamentos, reembolsos estará o passageiro sujeito a multa integral por deliberada quebra de contrato. Nos casos excepcionais de cancelamento como evento doença ou morte, as regras serão as determinadas por cada Cia. Aérea.
- 2.10 As tarifas em grupo não dão direito a marcação específica de assentos nas aeronaves. A maioria das companhias aéreas designa um bloco de assentos ao grupo, marcando individualmente somente no momento do check-in. Algumas companhias aéreas efetuam a marcação individual antecipada de acordo com as preferências do passageiro, estando, no entanto, sujeita a alteração sem aviso prévio, não cabendo, neste caso, nenhuma compensação.
- 2.11 O passageiro viajando pela mesma transportadora aérea estabelecida pela operadora que desejar utilizar o plano de milhagem da mesma para obtenção de um bilhete prêmio ou "up grade" deverá consultar a operadora para verificar o valor do crédito que será cedido antes de decidir. A negociação, bem como a reserva e emissão de bilhete aéreo com milhas é de inteira responsabilidade do passageiro, não estando à operadora envolvida em qualquer uma das transações.
- 2.12 O atendimento do passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem e sua entrega no destino, a operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo à operadora, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha.
- 2.13 Em caso do atraso de voo, que resulta na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a, sempre que possível, reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes. Demais despesas são de responsabilidade do passageiro.
- 2.14 Em caso de passageiro chegando ou partindo em voos não determinados pela operadora, os traslados aeroporto/ hotel/ aeroporto, se solicitados, poderão ser cobrados à parte. Nesse caso, a operadora não aceita responsabilidade por eventuais alterações de horários que venham a prejudicar a assistência, o traslado e/ou demais serviços contratados.
- 2.15 A adequada execução do contrato de transporte aéreo, abrangendo, além do indicado no item 2.12, a confirmação da reserva por qualquer meio, inclusive eletrônico terceirizado, é de inteira responsabilidade da transportadora aérea, nos termos expressos da legislação aeronáutica brasileira e internacional.
- 2.16 Devolução em caso de eventual cancelamento será feita em moeda nacional de acordo com as Condições Gerais de Transporte Aéreo e demais normas da ANAC e das transportadoras aéreas, inclusive quando a prazo, descontados as multas cobradas pela companhia aérea, se houver.

3. PARTE TERRESTRE/ MARÍTIMO

A: Acomodação

- 3.1 A acomodação na maioria dos hotéis (ou navios) é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande por apartamento (ou cabine) do tipo "standard" (normal), exceto quando especificado o contrário. Nos quartos com cama de casal, mediante disponibilidade no momento do check in, poderá ser fornecida outra cama, esta de armar, conforme critério de cada meio de hospedagem.
- 3.2 Os hotéis e navios, em regra, não possuem quartos/cabines triplos ou quádruplos, sendo eventuais terceira ou quarta pessoas acomodadas em cama extra, sofá-cama ou cama de armar, com natural redução do espaço individual e de circulação.
- 3.3 As diárias dos hotéis se iniciam normalmente entre 14h00 e 16h00 do dia da chegada, e vencem, a critério de cada hotel, entre 10h00 e 12h00, do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos), horários que deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída dos voos. A ocupação antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de até uma diária extra por parte dos hotéis, diretamente ao passageiro.
- 3.4 A adequada execução do contrato de hospedagem, abrangendo instalações e serviços compatíveis aos anunciados, o depósito necessário da bagagem, ocorrências havidas no interior dos hotéis que causem danos aos passageiros e sobre-venda de lugares, é de inteira responsabilidade dos mesmos, nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional, casos em que a operadora poderá substituir os hotéis mencionados.

- 3.5 Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pela operadora, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviços, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo locais. Se, por razão de força maior, só for possível a acomodação em hotel de classificação ou tipo inferior, o cliente será reembolsado pela diferença do preço.
- 3.6 Pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea deverão ser pagos pelo passageiro ou pela companhia aérea, de acordo com a IATA e normas dela decorrentes.
- 3.7 No caso do cancelamento de um passageiro reservado em apartamento ou cabine dupla, o passageiro que cancela será responsável pelo pagamento do suplemento do outro passageiro que viajar ocupando apartamento (ou cabine) individual (ou dupla para uso individual).
- 3.8 No caso de um passageiro ter contratado compartilhar apartamento ou cabine dupla e durante a viagem optar em não mais compartilhar, será responsável pelo pagamento do suplemento, bem como arcará com os custos da sua acomodação individual.

B: Transporte

- 3.9 Os traslados e passeios constantes da programação adquirida serão feitos em ônibus de turismo, micro-ônibus, veículo tipo van ou carro pertencentes às transportadoras locais, equipados de conformidade com as peculiaridades e as legislações do local, podendo, inclusive, não estarem equipados com elevadores para cadeiras de rodas.
- 3.10 No caso de traslados de chegada, contratados na modalidade privativa, as transportadoras locais verificam se tem algum atraso previsto antes do transporte seguir até o aeroporto. Na ausência de informações sobre atrasos, as transportadoras têm como regra, tolerância de 1 hora para aguardar os passageiros em decorrência de atrasos em voos. Passando este limite, consideram como serviços prestados, não cabendo qualquer tipo de reembolso.
- 3.11 Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o passageiro, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernoites e inversão do roteiro, e/ou alterações na ordem dos passeios e visitas, isentando a operadora de qualquer ônus.
- 3.12 Em caso de necessidade operacional ou por questão de segurança dos passageiros num cruzeiro marítimo, o capitão pode fazer mudanças na programação, como acréscimo ou troca de pernoites, modificação do roteiro ou cancelamento de visitas previstas, conforme previsto no "Passage Contract" da Companhia Marítima. Ao comprar qualquer programa incluindo um cruzeiro marítimo, o passageiro concorda e aceita tanto a decisão do capitão quanto à decisão da Companhia Marítima sobre o pagamento, ou não, de qualquer compensação (seja em dinheiro ou como crédito para um futuro cruzeiro) e reconhece que o que foi aceito pelos demais passageiros em geral também será aceito por ele.
- 3.13 O passageiro que solicitar noites extras no início ou no final de uma "excursão em grupo" perderá o direito aos traslados de chegada e/ou saída.
- 3.14 A compra de mercadorias acima dos limites estabelecidos pelas Autoridades Federais, ou em contravenção da Lei dos países visitados, com o conseqüente transporte das mesmas, exclui a responsabilidade do transportador e da operadora.
- 3.15 As bagagens dos usuários, quando em poder/posse das transportadoras aéreas, terrestres ou marítimas e ou hotéis são de responsabilidade destes prestadores de serviços, desde que a posse possa ser comprovada através do cupom da mala.

4. OPCIONAIS

- 4.1 Os opcionais oferecidos para o final de algumas excursões têm preço confirmado desde que comprados no Brasil junto com a excursão principal.
- 4.2 Os opcionais, mesmo aqueles referidos nas programações à título ilustrativo, podem não estar disponíveis nos locais a todos os passageiros, ficando sujeito à disponibilidade na data de sua realização, alteração de preço e número mínimo de participantes.
- 4.3 A aquisição da excursão, por si, não enseja o direito/obrigação da operadora em disponibilizar os opcionais.

5. BAGAGEM

A: Transporte Aéreo

- 5.1 Nos voos intercontinentais, o passageiro terá direito a transportar bagagens de acordo com as normas da companhia aérea.

- 5.2 Nos voos internos (no exterior), a maioria das companhias aéreas mantém o limite de uma mala de 20kg por passageiro, mais uma valise de mão. Em raros trechos voados com aviões pequenos, o limite poderá ser de uma mala de 15 ou 10kg.
- 5.3 Caso haja excesso no peso e/ou dimensão da bagagem, isto é, ultrapasse o limite permitido pela empresa aérea, haverá cobrança à parte de adicional por quilo e/ou volume. Os volumes que ultrapassem o tamanho ou o peso máximo estabelecidos poderão não ser despachados no voo com o passageiro. Caso os volumes sejam considerados como carga pela empresa aérea, o despacho dos mesmos é de inteira responsabilidade do passageiro.
- 5.4 Os passageiros que utilizarem voos domésticos devem observar os limites estabelecidos para estes voos (cujo peso máximo é normalmente de uma mala de 20kg), pois os limites de bagagem especificados pelas companhias aéreas internacionais valem apenas para os trechos entre o Brasil e o exterior. Os limites de peso para trechos adicionais no exterior variam de acordo com a política de cada companhia aérea, sendo normalmente de uma mala de 20kg.
- 5.5 Bagagem de mão: o passageiro terá direito a um volume de mão com até 5kg, tanto no trecho internacional, quanto nacional. Volumes extras poderão ser recolhidos na porta da aeronave.
- 5.6 Se o passageiro optar por viajar com valores acima dos limites indenizáveis, deve fazer declaração de bagagem e contratar seguro próprio.

B: Transporte Terrestre

- 5.7 Para a parte terrestre, a operadora providenciará o transporte de uma mala por pessoa, mais uma valise de mão. O transporte de malas excedentes será de inteira responsabilidade de cada passageiro. Em caso de incapacidade de carga do ônibus, microônibus, van ou carro, não serão aceitas malas excedentes.

C: Malas quebradas e/ou danificadas

- 5.8 Desde o aumento dos limites de peso permitido para cada volume despachado, o número de alças e rodinhas quebradas e malas danificadas têm aumentado significativamente. Normalmente a quebra é resultado do uso de malas inadequadas para tal peso. A Queensberry e seus fornecedores não aceitam responsabilidade pela quebra de alças e/ou rodinhas em qualquer hipótese.
- 5.9 Ocorrendo a avaria quando do embarque ou desembarque, a companhia aérea ou a companhia marítima deve ser imediatamente notificada.

D: Furto, Roubo ou Extravio

- 5.10 A operadora não se responsabilizará por furto, roubo, violação, danificação, ou extravio de bagagem estando esta em guarda das transportadoras aéreas, terrestres (trens, ônibus, carros) e/ou hidroviárias, navios e hotéis. É da responsabilidade de cada passageiro, zelar pela segurança de todas as suas bagagens em áreas aeroportuárias, rodoviárias, portos, ferroviários e meios de hospedagem.
- 5.11 Todas as normas e procedimentos relativos a Bagagem, quando sob a responsabilidade da transportadora aérea, regulam-se pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, Condições Gerais de Transporte, constantes no bilhete aéreo e normas e regulamentos decorrentes de tratados internacionais, subscritos pelo Brasil.

ALERTA

O "seguro de bagagem" disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas exceto quando em posse da transportadora aérea, quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre, no navio ou no hotel).

Nenhum hotel no mundo assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências (exceto quando guardado dentro do cofre – sujeito a certos limites de acordo com a política de cada hotel). Por isso, recomendamos não levar roupas e acessórios de alto valor e, na medida em que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão.

Aconselhamos também nunca deixar malas "no corredor" para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar) e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o "baggage claim" no aeroporto até o quarto do hotel e vice-versa. (Se os especialistas, as seguradoras não podem cobrir estes riscos, não tem como a operadora turística ou seus correspondentes assumi-los).

6. CARTÃO DE ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL

- 6.1 A operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional. Quando não incluído no programa escolhido, o passageiro deverá comprar um cartão através de seu agente de viagens.
- 6.2 No caso de programas que já incluem um cartão de Assistência Internacional, um cartão mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.
- 6.3 Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior.
- 6.4 Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com suas Condições Gerais, constantes, no caso de ASSIST CARD, no site www.assist-card.com.

7. PASSAGEIRO

A: Viagens em Grupo

- 7.1 Menores de 8 anos incompletos não serão aceitos em nossas excursões em grupo.
- 7.2 É terminantemente proibido que passageiros inscritos na viagem convidem parentes ou amigos (que estejam lá no exterior) a participar de qualquer trecho da viagem ou passeio ou qualquer outra atividade do grupo.
- 7.3 O passageiro que necessita de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade deverá viajar acompanhado por uma pessoa totalmente capacitada para cuidar de tais necessidades, uma vez que o guia acompanhante tem que se dedicar ao grupo inteiro. A não observância desta cláusula poderá resultar na recusa do embarque do passageiro no aeroporto ou na sua exclusão de certas atividades ou passeios durante a viagem, a critério exclusivo do guia acompanhante. O guia é responsável por fazer cumprir a programação e dar aos passeios o ritmo necessário para a realização dos mesmos.
- 7.4 O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão e dos demais usuários, poderá ser desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso o preposto da operadora, no primeiro destino hábil, auxiliará ao usuário para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais não cobertas pelo seguro de viagem individual do passageiro, serão de inteira responsabilidade do mesmo.

B: Geral

- 7.5 O passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, ou qualquer outra doença grave, ou gravidez, deve declarar sua condição no ato da solicitação da reserva, sob pena de responderem por eventuais prejuízos que sua condição possa causar.
- 7.6 Passageiros com dificuldade de locomoção, no caso do roteiro escolhido incluir passeios que envolvam caminhadas que exigem um esforço maior ou complicadas (por exemplo, com muitas escadas), concordam em não participar daquele passeio, não havendo qualquer compensação por parte da Operadora.
- 7.7 Ao passageiro que se propõe a compartilhar um apartamento duplo com outra pessoa será solicitado a preencher uma declaração específica.
- 7.8 O risco da viagem em face de quaisquer das condições mencionadas nos itens 7.3, 7.4, 7.5 e 7.6 acima é de eleição do passageiro.
- 7.9 Não é permitido fumar nos aviões, ônibus, navios, trens, nem nas dependências dos hotéis e restaurantes, exceto onde tiver áreas especificamente liberadas para fumantes. A grande maioria dos hotéis não tem mais apartamentos para fumantes e cobram multas se os hóspedes fumarem dentro dos mesmos.
- 7.10 Menores de 16 anos incompletos somente serão aceitos se acompanhados por um adulto responsável, sem prejuízo ao item 7.3 no caso de viagens em grupo.
- 7.11 Menores de 16 a 18 anos viajando desacompanhados serão aceitos mediante autorização por escrito dos pais (ou responsáveis) eximindo a operadora de qualquer responsabilidade.

8. DOCUMENTAÇÃO

- 8.1 O passageiro é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem, devendo, se internacional, possuir passaporte, devidamente legalizado com validade mínima de seis meses e com os respectivos vistos consulares em dia.
- 8.2 O passaporte deverá ter amplo espaço para os carimbos e/ou selos que serão colocados pelos oficiais de imigração dos países a serem visitados, sob pena de ser impedido de embarcar quando da apresentação no aeroporto. (Para viagens que incluam a África do Sul, o passaporte deve ter no mínimo duas páginas em branco).

- 8.3 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 despesas extras.
- 8.4 É importante verificar a documentação adicional necessária para viagem de menores de idade, dada a variação normativa a este respeito.

9. INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA

A: Inscrição e Pagamento

- 9.1 A inscrição, o pagamento e o cancelamento serão efetuados conforme detalhado nas Condições Específicas do programa.
- 9.2 Os preços são publicados em dólares norte- americanos ou em euros e os cálculos para conversão em reais dos preços serão pelo valor do câmbio turismo do dia que o pagamento for efetuado e não da data da reserva.
- 9.3 A operadora não dispõe de financiamento próprio e nem é vinculada a qualquer empresa do Sistema Financeiro Nacional, pelo que, nas compras a prazo, o passageiro se sujeita aos juros de mercado praticados pelos Bancos, Cartões de Crédito e Empresas de Factoring.

B: Cancelamento ou Transferência por parte do Passageiro

- 9.4 No caso de cancelamento por parte do passageiro, as seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente cobradas, as porcentagens abaixo serão aplicadas ao valor total dos serviços contratados.
- | | |
|---|-----|
| 1) Taxa administrativa | 2% |
| 2) Pena compensatória | |
| Cancelamento até 30 dias do embarque | 3% |
| Cancelamento a menos de 30 dias do embarque..... | 10% |
| 3) Qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres. Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida em que o cancelamento acontece mais próximo da data de embarque, podendo chegar, em certos casos, a 100% do valor total, especialmente no caso de reservas para datas nobres, como Reveillon, Carnaval, férias e feriados, e reservas em resorts durante a alta temporada. Estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido. | |
- No caso de cancelamento após o início da viagem, devolveremos somente os valores que conseguirmos recuperar dos fornecedores envolvidos.
- 9.5 A escolha da agência de viagens para intermediar a venda é do próprio cliente. No caso do eventual cancelamento depois do pagamento ter sido efetuado, o cliente deverá obter a devolução da comissão sobre a venda diretamente da agência e não da operadora. A operadora se responsabiliza pela devolução do valor recebido da agência de viagens, menos as taxas e multas mencionadas na cláusula 9.4.
- 9.6 É lícito ao passageiro, em casos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da agência de viagens ou da operadora, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da viagem contratada no prazo de 7 dias a contar da contratação, desde que o faça por escrito, sendo que, neste caso, será lícito à contratada a cobrança de taxa administrativa no valor de 2% (dois por cento) sobre o valor da viagem e/ou programa turístico contratado.
- No caso de uma contratação nestas circunstâncias a menos de 30 dias do embarque, o passageiro terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas a partir da contratação, para exercer seu direito de arrependimento sendo que, nessa ocasião, será cobrada a taxa administrativa de 2% (dois por cento), bem como os 10% (dez por cento) de pena compensatória em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados.
- 9.7 Sem prejuízo da cobrança de taxa administrativa e pena compensatória, é lícito à operadora, cobrar ainda, eventuais perdas e danos, tais como multas das companhias aéreas e/ou fornecedores terrestres/ marítimos, provenientes do cancelamento da viagem e/ou programa turístico contratado.
- 9.8 Em qualquer das hipóteses previstas nas cláusulas 9.5, 9.6 e 9.7, a operadora terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devolução do dinheiro do passageiro, após as retenções cabíveis, contados do dia em que a operadora receber o pedido de cancelamento por escrito.
- O reembolso será efetuado na mesma forma de pagamento escolhida pelo passageiro quando da contratação do programa, ou seja, pagamentos efetuados através de cartões de créditos serão devolvidos através de crédito no próprio cartão, os efetuados através de depósitos bancários ou cheques já creditados em nossa conta corrente serão devolvidos através de crédito em conta

corrente a ser informada pelo passageiro ou agência, para os cheques ainda não compensados serão devolvidos os mesmos.

Em todos os casos de cancelamento por parte do passageiro, os valores serão devolvidos sem qualquer correção monetária ou cambial.

- 9.9 A substituição de nomes de passageiros ou a solicitação de transferência de uma saída (ou programa) para outra, representa um cancelamento e novo pedido que poderá sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da operadora e dos fornecedores aéreos, terrestres e marítimos envolvidos. Uma taxa de administração e/ou comunicação será cobrada.

C: Cancelamento por parte da Operadora

- 9.10 A operadora reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança ou conforto dos passageiros.
- 9.11 Qualquer saída de uma excursão em grupo que não reúna o mínimo de passageiros conforme mencionado nas "Condições Específicas" do programa, poderá ser cancelada ou, se de interesse dos passageiros, ter seu preço recalculado. Em caso de cancelamento por parte da operadora, por ser um programa de fato não confirmado pela operadora, o reembolso será efetuado de conformidade com a cláusula 9.8.
- 9.12 No caso do eventual cancelamento de uma saída de uma excursão em grupo já garantida pela operadora, além da devolução integral e atualizada dos valores pagos em até 10 (dez) dias úteis, a operadora, por livre arbítrio, oferecerá ao passageiro, em forma de crédito não transformável em dinheiro, o equivalente a 10% (dez por cento) da excursão contratada e cancelada pela operadora, valor este que deverá ser utilizado na aquisição de qualquer nova excursão. Este crédito deverá ser utilizado em até um ano da data de início da saída cancelada.

10. RECLAMAÇÕES

- 10.1 No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o passageiro as encaminhará por escrito a operadora, em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, item 1, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade.
- 10.2 A arbitragem, de comum acordo, poderá ser adotada para dirimir quaisquer das pendências decorrentes da aplicação do presente contrato.
- 10.3 Os passageiros estão cientes que os responsáveis legais pela Operadora se encontram, para todos os efeitos legais, em sua sede social: Av. São Luís, 165 - 2º andar, 01046-911 São Paulo - SP.

11. CONCORDÂNCIA

- 11.1 Ao participar da programação, o passageiro, individualmente, ou através da agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, a estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.
- 11.2 O passageiro está ciente de que os prestadores de serviços de transporte aéreo, terrestre, marítimo ou hidroviário, hospedagem, alimentação e entretenimento respondem na forma da legislação específica.
- 11.3 O passageiro e a operadora se comprometem a respeitar os horários pré-estabelecidos para a operação, conforme informações do preposto ou do guia.
- 11.4 O passageiro se compromete a comparecer ao embarque inicial no dia e hora previamente indicado, com no mínimo de 2 horas antes do horário de saída previsto para o voo.
- 11.5 Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato, por eleição, o passageiro escolhe o Foro da cidade de São Paulo.
- 11.6 O presente regulamento se encontra disponível no site da Operadora www.queensberry.com.br e registrado no 7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Cidade de São Paulo sob o n.º 1917490 em 15 de outubro de 2015.