

## CONDIÇÕES GERAIS

A **CONTRATADA** atua como intermediária entre o **CONTRATANTE** e os efetivos prestadores de serviços no exterior ( Operador local), não sendo a responsável por qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a **CONTRATADA** não possui poder de previsão ou controle.

**Parágrafo Primeiro** – A **CONTRATADA** formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo Braztoa/Cobrat.

**Parágrafo Segundo** – Por motivos técnicos operacionais, a **CONTRATADA** reserva-se o direito de promover as alterações que se fizerem necessárias em itinerários, hotéis, serviços, visando a boa realização dos serviços ora contratados. Caso necessário, poderá também alterar a data de embarque/início dos serviços, a fim de garantir o fiel desempenho dos serviços ora pactuados, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando à **CONTRATANTE** e à **INTERVENIENTE ANUENTE** sobre a alteração e dando-lhes a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

**Parágrafo Terceiro** – Os serviços confirmados pela **CONTRATADA** estarão sujeitos a reconfirmação por parte do Operador Local, até 10 (dez) dias antes do início da prestação dos mesmos. Caso haja cancelamento do serviço por parte do Operador Local, a **CONTRATADA** oferecerá um serviço similar, com datas exatamente às previamente contratadas ou próximas às do serviço originalmente contratado.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA

O pagamento total do serviço contratado deverá ser efetuado em até 24 (vinte e quatro) horas após reserva, pela **CONTRATANTE** e/ou pela **INTERVENIENTE ANUENTE**, ou logo após a inserção da compra diretamente no sistema TOS de gerenciamento de reservas e compras, pelo endereço eletrônico [www.schultz.com.br](http://www.schultz.com.br), de propriedade da **CONTRATADA**, o que ocorrer primeiro. O contrato de viagens impresso e assinado deve ser enviado para a **CONTRATADA** no endereço constante do preâmbulo deste ou arquivado pela **INTERVENIENTE ANUENTE** pelo prazo não inferior à 05 (cinco) anos contados da data de assinatura deste contrato.

**Parágrafo Primeiro** – O referido pagamento deve ser feito pelo **CONTRATANTE**, porém, o **INTERVENIENTE ANUENTE** responde solidariamente por este adimplemento contratual. O não pagamento poderá implicar no cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo a Cláusula Quarta do presente contrato. Caso o pagamento previsto neste parágrafo não seja efetuado pela **CONTRATANTE** em seus respectivos vencimentos, a **CONTRATADA** se reserva ao direito de cancelar todos os serviços ora contratados junto aos Operadores Locais.

**Parágrafo Segundo** – Na maioria dos casos o **INTERVENIENTE ANUENTE** recebe os valores devidos do presente contrato pelo **CONTRATANTE**, assumindo, nestes casos a responsabilidade pelo adimplemento do mesmo junto à **CONTRATADA**. Na ocorrência do **INTERVENIENTE ANUENTE** não pagar a **CONTRATADA** nesta hipótese, o **CONTRATANTE** isenta, desde já, a **CONTRATADA**, de qualquer responsabilidade, mesmo em caráter residual, subsidiário ou solidário, devendo recorrer ao **INTERVENIENTE ANUENTE**, fiel depositário, neste caso, para as devidas reclamações e ações.

**Parágrafo Terceiro** – Os preços contidos no item “Descrição dos Serviços” serão mantidos mediante pagamento nas formas vigentes no endereço eletrônico [www.schultz.com.br](http://www.schultz.com.br), aba Atendimento > FORMULÁRIOS > FORMAS DE PAGAMENTO.

**Parágrafo Quarto** – Qualquer alteração solicitada pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em compra já confirmada, objeto do presente contrato, implicará na cobrança de uma taxa conforme condições gerais do serviço e da Descrição de Serviços (**ANEXO I**), geralmente em moeda estrangeira convertidas ao câmbio do dia, independente da mesma ser acatada ou não pelo Operador Local. A nova descrição dos serviços que serão prestados à **CONTRATANTE**, mesmo que esteja em formato eletrônico de correspondência, passa a integrar o presente contrato como documento anexo para todos os fins de direito.

**Parágrafo Quinto** – Pontos específicos como horários de entrada nos serviços contratados, alimentação, traslados, passeios, cuidados durante a prestação do serviço, imprevistos que

acarretem cancelamento parcial ou total dos serviços contratados, bagagem, catástrofes naturais, responsabilidades das partes entre outros, seguem o Descritivo do Serviço (**ANEXO I**).

**Parágrafo Sexto** – Em caso de atraso no pagamento pelo **CONTRATANTE** de qualquer valor devido em virtude deste contrato e estando a **CONTRATADA** de acordo com o prosseguimento do contrato, ficará o **CONTRATANTE** sujeito ao pagamento do valor do presente contrato, acrescidos de juros de mora de 5% (cinco por cento) ao mês, além de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito em atraso, além de honorários advocatícios, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas e judiciais cabíveis.

**Parágrafo Sétimo** – O perdão parcial de qualquer obrigação descumprida deste contrato não está condicionado ao perdão total do mesmo, permanecendo todas as outras cláusulas inalteradas e vigentes enquanto perdurar o vínculo.

**Parágrafo Oitavo** – Taxas de Resorts, de entidades locais de turismo ou outros, podem ser cobrados pelos hotéis e resorts no momento da saída (*check-out*) do **CONTRATANTE**, o qual assume, neste ato, total responsabilidade pelo pagamento da(s) mesma(s), independente do valor já pago à contratada. Quando existentes, estas taxas não estão incluídas na reserva e não são de responsabilidade da Contratada.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – CANCELAMENTO**

O **CONTRATANTE** poderá desistir, transferir ou cancelar os serviços contratados, mediante confirmação da **CONTRATADA** de que tal feito é possível, quando se tratar de transferência, ou da confirmação de recebimento do pedido de cancelamento, sendo o pagamento das multas percentuais distribuídos da seguinte forma:

- **Pedido de cancelamento ou transferência formalizado com 30 (trinta) ou mais dias corridos antes do início da prestação do serviço, será cobrada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, acrescido das multas cobradas pelas companhias aéreas prestadoras, redes hoteleiras e outros serviços contratados, devidamente comprovados pela CONTRATADA;**
- **Pedido de cancelamento ou transferência formalizado entre 29 (vinte e nove) e 21 (vinte e um) dias antes do início da prestação do serviço, será cobrada uma multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, acrescido das multas cobradas pelas companhias aéreas prestadoras, redes hoteleiras e outros serviços contratados, devidamente comprovados pela CONTRATADA;**
- **Pedido de cancelamento ou transferência formalizado entre 20 (vinte) e 07 (sete) dias antes do início da prestação do serviço, será cobrada uma multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, acrescido das multas cobradas pelas companhias aéreas prestadoras, redes hoteleiras e outros serviços contratados, devidamente comprovados pela CONTRATADA;**
- **Pedido de cancelamento ou transferência formalizado em menos de 07 (sete) dias antes do início da prestação do serviço, será cobrada uma multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, acrescido das multas cobradas pelas companhias aéreas prestadoras, redes hoteleiras e outros serviços contratados, devidamente comprovados pela CONTRATADA;**
- **Pedido de cancelamento não formalizado, caracterizado o não comparecimento do CONTRATANTE e outros passageiros no início da prestação dos serviços (*no show*), será aplicada uma multa variável entre 50% (cinquenta por cento) e 100% (cem por cento) sobre o valor do contrato, dependendo dos gastos com serviços contratados para acomodação e outros gastos administrativos que possam ocorrer ou dependendo do acordo específico aceito no momento da reserva do serviço objeto deste contrato, acrescida das multas cobradas pelas companhias aéreas prestadoras, redes hoteleiras e outros serviços contratados, devidamente comprovados pela CONTRATADA.**

## **CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A **CONTRATADA** deverá providenciar, após o pagamento total da reserva, a emissão da documentação necessária para a devida prestação de serviços objeto deste contrato pelo Operador Local, que irá receber o **CONTRATANTE** em seu destino. A **CONTRATADA** compromete-se a disponibilizar tais documentos, em

tempo hábil para o **CONTRATANTE** tê-los antes do início da prestação dos serviços contratados.

#### **CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA INTERVENIENTE ANUENTE**

A agência vendedora, na qualidade de **INTERVENIENTE ANUENTE** além de ser responsável solidariamente pela quitação do presente contrato perante a **CONTRATADA**, é responsável pelo arquivamento dos seguintes documentos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos: este contrato de viagem original devidamente assinado pelo contratante, cópia do documento de identificação com foto (RG) e do cartão de crédito, frente e verso, do **CONTRATANTE**, e autorização de débito assinados pelo mesmo, ciente de que tais documentos podem ser solicitados a qualquer tempo pela **CONTRATADA**.

#### **CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

É de obrigação exclusiva da **CONTRATANTE** o levantamento e preparo de toda documentação pessoal, de preparo de vistos necessários para ingresso em países que visitará, vacinas solicitadas ou obrigatórias em tempo hábil, passaporte válido, entre outros que se fizerem necessários para a admissão do **CONTRATANTE** em território estrangeiro. Assim, a impossibilidade da prestação de serviços gerada por falta da documentação acima citada caracterizará cancelamento da viagem conforme Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, sendo aplicadas as penalidades constantes na mesma.

**Parágrafo Único** – Conforme tratados internacionais e o que dirige a Constituição Federal Brasileira em seu Art. 22, “Compete privativamente à União legislar sobre: XV - emigração e imigração, entrada, extradição e expulsão de estrangeiros”. Da mesma forma agem os países de destino de todo o mundo, fazendo valer seu direito de Soberania, em nada podendo ou devendo interferir, a **CONTRATADA**, para evitar deportações por faltas de documentos ou outros já elencados no caput desta Cláusula.

#### **CLÁUSULA SEXTA - IMIGRAÇÃO**

Cada país apresenta critérios distintos para a entrada de imigrantes em seu território, tais como vistos, vacinas, questionário feito localmente e outros. Não há qualquer vínculo entre a **CONTRATADA** e as autoridades federais de cada país. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por qualquer problema que o **CONTRATANTE** possa ter com as autoridades de imigração dos países de destino. Caso a imigração não autorize a entrada do passageiro no país de destino, será caracterizado o cancelamento do serviço contratado, conforme Cláusula Quarta, Parágrafo Segundo, sendo aplicadas as penalidades constantes na mesma.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - SEGUROS**

A C.E.T. (Comissão Européia de Turismo) informa que passageiros que viajam com destino à Comunidade Européia, deverão obrigatoriamente contratar seguro de Assistência Médica/Hospitalar com cobertura mínima de 30.000 (trinta mil) euros, sendo responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** a observância do disposto nesta cláusula. Para outras localidades as necessidades mudam, devendo o **CONTRATANTE** buscar junto de seu agente de viagens, aqui elencado como **INTERVENIENTE ANUENTE**, sanar tais necessidades. Caso até o momento da celebração deste contrato o **CONTRATANTE** não tenha adquirido o seguro necessário, sugere-se entrar em contato com o **INTERVENIENTE ANUENTE** para que busque um seguro/assistência viagem que contemple as coberturas mínimas exigidas para a realização da viagem. Aconselhamos o Vital Card, adquirível pelo endereço eletrônico [www.vitalcard.com.br](http://www.vitalcard.com.br).