

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

O presente contrato de Prestação de Serviços da Personal Florianópolis Viagens e Turismo Ltda, **Personal Operadora®** registrada e reconhecida pela Embratur sob o nº 18381-00-41-9, CNPJ 00.336.273/0001-01, representado neste ato por _____ de CNPJ.

_____, O(s) Sr(s) _____ estão adquirindo um produto **Personal Operadora®**, com saída em ___/___/_____, de acordo com as especificações constantes na confirmação da reserva, em nosso site ou tarifário.

O programa mencionado não inclui taxas de embarque em aeroportos, portos e fronteiras (que poderão ser pagas antecipadamente, quando for o caso), despesas com vistos, vacinas e documentação; também não inclui refeições não mencionadas, gorjetas, carregadores de malas e despesas de caráter pessoal tais como: lavanderia, telefonemas, e quaisquer outros itens não mencionados expressamente nas confirmações de reservas, sendo portanto, de responsabilidade do passageiro.

CONDIÇÕES GERAIS

SERVIÇOS - A Personal Operadora® atua como intermediária entre seus clientes (agências de viagens) e prestadores de serviços, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais: terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, terrorismo, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão ou controle.

SOLICITAÇÃO E CONFIRMAÇÃO DE RESERVA - Serão sempre recebidas e enviadas por escrito (e-mail ou fax) e poderá ser solicitado um sinal por passageiro conforme condições específicas do roteiro solicitado.

PAGAMENTOS - O pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados e de acordo com as instruções descritas nesta confirmação. A não complementação do pagamento permitirá à Personal Operadora® o cancelamento dos serviços confirmados.

ALTERAÇÕES TÉCNICO-OPERACIONAIS - A Personal Operadora®, em parceria e colaboração com seus fornecedores, reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o passageiro e agência de viagens. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a 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.

ALTERAÇÃO DE PREÇOS - Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais, da IATA ou do ANAC que comprovadamente os altere. Estas alterações serão informadas antes do pagamento. No caso de grupos por adesão, a alteração de preços é atrelada ao número de participantes, informação esta que deverá constar do acordo específico.

PASSAGEM AÉREA - O bilhete de passagem aérea 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. No caso de não haver bilhete, sugerimos consultar as companhias aéreas.

ATRASSO e/ou PERDA DE VÔOS - Em caso do atraso e/ou perda do vôo, e resultar na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a, sempre e somente quando for possível, reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes, mediante pagamento de serviço no local, pelo passageiro, sem reembolso.

HOSPEDAGEM - A Personal Operadora® não acomoda passageiros em apartamentos duplos ou triplos a compartilhar. Caso a reserva seja feita em apartamento duplo ou triplo, o agente de viagens/passageiro comprometem-se a informar o nome do segundo e terceiro passageiros, até o prazo final para pagamento. Caso contrário será acrescido o adicional para acomodação em apartamento single. O nome do Hotel, o tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote adquirido, devem constar no voucher. Para categoria do apartamento diferenciada daquela adquirida e/ou localização especial, caberá ao cliente verificar sua disponibilidade e, havendo, implicando diferença de preço, sob suas expensas, tratar diretamente com hotel. **DIÁRIA/HOSPEDAGEM** - A diária nos hotéis na América do Sul inicia-se às 15hs e encerra-se, normalmente, às 10 horas. Caso o embarque se efetue após este horário poderá ser solicitado ao hotel que guardem a bagagem no depósito do mesmo (isto em hotéis que oferecem este serviço). Ter em conta que estes horários poderão ser alterados conforme a região e situação de ocupação do hotel.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE TERRESTRE (TRASLADOS E PASSEIOS) - Quando traslados e passeios descritos no roteiro forem regulares de turismo, serão serviços compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. É permitido uma mala média por passageiro, mais uma mala de mão. Caso haja mais bagagens, fica sujeito a uma cobrança adicional. O trasladista permanece no aeroporto até 60 minutos após a hora do pouso do avião. Caso o passageiro tenha qualquer problema ou de imigração, ou referente a localização de bagagem ou de qualquer outra natureza, o serviço não será realizado e não haverá reembolso do mesmo.

CRUZEIROS - As condições específicas para reservas, pagamentos, alterações, cancelamentos, reembolso e documentação para cruzeiros fazem parte de documento próprio da companhia de cruzeiros. A Personal Operadora® nos programas oferecidos mediante transporte marítimo ou de passeios aquaviários, somente contrata navios ou barcos reconhecidos pelos órgãos competentes como apropriados à realização desses tipos de transporte e obedecida à legislação. É de exclusiva responsabilidade das empresas que prestam serviços de transporte marítimo de pessoas ou de passeios aquaviários, o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis a essa atividade, inclusive da devida cobertura de seguros.

ALTERAÇÕES - Os pedidos de alteração poderão implicar na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela Personal Operadora® com seus fornecedores, em nome dele.



CANCELAMENTO - Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas. Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito (e-mail ou fax) e quando recebidos após a confirmação dos serviços, terão em todos os casos, taxas por gastos de comunicação no valor de US\$ 20,00 (vinte dólares) por reserva terrestre e de US\$ 50,00 (cinquenta dólares) por cada reserva envolvendo parte aérea. As penalidades serão aplicadas segundo a antecedência com que forem comunicadas ou de acordo com as condições de produtos específicos, informadas no ato da confirmação. Caso não tenha nenhuma indicação expressa na confirmação, a regra padrão para cálculo do valor das multas (além da taxa de comunicação) é a seguinte:

- Até 30 dias antes do início da viagem – valor correspondente a taxa de comunicação, mais eventual despesas de cancelamento de parte serviços Terrestres já pagos ou passagem aérea caso esta já esteja emitida.
- De 29 a 10 dias antes do início da viagem – 25% do valor total do programa + taxa de comunicação.
- De 9 a 3 dias antes do início da viagem – 50% do valor total do programa + taxa de comunicação
- Menos de 3 dias antes – 100% de multa

CANCELAMENTO DE BILHETES AÉREOS - Vôos Regulares/Bloqueios: os bilhetes aéreos incluídos nos pacotes operados pela Personal Operadora® referem-se a tarifas especiais exclusivas para utilização em pacotes completos, com parte terrestre incluída – não podendo ser considerados individualmente, por força de contrato com as companhias aéreas. Assim, em caso de cancelamento da viagem, serão aplicadas as regras de cancelamento mencionadas anteriormente. **FRETAMENTOS**: no caso de pacotes com vôos fretados, o cancelamento só poderá ser feito dentro do prazo informado na confirmação da reserva, sendo que após o prazo não haverá devolução de valores. Mesmo dentro do prazo de cancelamento poderá haver cobrança de multa, sendo que será expressamente informada no ato da confirmação da reserva.

NO SHOW AÉREO - O no-show aéreo será considerado desistência de viagem e cairá nas regras de cancelamento, com penalidade 100% do valor total do programa

NO SHOW TERRESTRE - Caso o passageiro não compareça ao hotel no período solicitado na reserva (no-show), será cobrada uma multa de acordo com as normas do hotel e/ou fornecedor (de até 100 % do valor pago), mais despesas operacionais.

REEMBOLSOS - Eventuais reembolsos somente serão concedidos mediante a apresentação de recibos comprobatórios, em caso de não obtê-los, o passageiro deverá contatar o guia ou operador local (cujos contatos estão indicados em nossos vouchers), e o mesmo se reportará diretamente a Personal Operadora®, para comprovação dos serviços não prestados. Este reembolso será pago após a apresentação dos documentos acima citados e valores creditados pelos fornecedores locais, sem juros e sem correção monetária. Não haverá reembolso de qualquer item que compõe o programa, não utilizado por iniciativa do passageiro.

RECLAMAÇÕES - Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente deverá encaminhar por escrito à Personal Operadora® 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.

É DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

- Ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados; **EMBARQUE** - Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade, apresentar-se no aeroporto com no mínimo 03 (tres) horas antes do horário previsto para saída do vôo, informado pela operadora, portando os documentos necessários para embarque, entrada e saída dos países aos quais se destinar; da mesma forma, será de responsabilidade dos passageiros reconfirmar diretamente na companhia aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do vôo. **ATRASSO DE PASSAGEIROS** - 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 específicas anteriormente.
- **EMBARQUE** - 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 a operadora, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha.
- **DOCUMENTAÇÃO PARA EMBARQUE** - Para embarque aéreo dentro do Mercosul (Uruguai, Paraguai, Chile e Argentina), somente são aceitos como documento de identificação do passageiro, carteira de identidade nacional (RG emitido pela Secretaria de Segurança Pública), Registro Nacional de Estrangeiros (RNE), original, em perfeito estado de conservação e com foto atualizada, ou passaporte válido emitido pela Polícia Federal. Carteiras de habilitação, de associações de classe profissionais e certidões de nascimento *não são aceitas* em hipótese nenhuma, mesmo no caso de bebês e crianças. Os passageiros deverão ter passaporte com validade mínima de 06 meses e os devidos vistos, quando necessário. Todos os documentos deverão ser originais – sob nenhuma hipótese poderão embarcar com cópias dos documentos, mesmo autenticadas.
- **PROGRAMA DE MILHAS** - A inscrição e a manutenção nos diversos programas de incentivo (contagem de milhagem) das companhias aéreas devem ser de responsabilidade dos passageiros.
- **DOCUMENTAÇÃO PARA ESTRANGEIROS** - No caso de uruguaios, argentinos, paraguaios e chilenos residentes no Brasil, poderão viajar com o modelo 19 e cédula de identidade de estrangeiro. Os demais estrangeiros somente poderão viajar com passaporte com validade mínima de 6 meses com os devidos vistos, quando necessário.
- **MENORES DE IDADE** - Menores de 18 anos desacompanhados de seus pais necessitam da autorização de ambos no juizado de menores. Quando viajarem desacompanhados de um de seus pais, necessitam da autorização do outro, assinada em cartório.
- **IMIGRAÇÃO** - Cada país apresenta critérios distintos para a entrada no país (vistos, vacinas, questionário feito localmente, etc). A Personal Operadora® não possui nenhum vínculo com as autoridades federais de cada país, no que diz respeito a entrada dos passageiros nos mesmos, portanto não se responsabiliza por qualquer problema que o passageiro possa ter com as autoridades federais locais.
- **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 companhia de transporte. Recomenda-se fazer seguro das mesmas antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá o direito a transportar um volume de até 23 kg, além da bagagem de mão.



- **VALORES** - A Personal Operadora® não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses. As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio de bagagem somente quando esta for destinada a algum lugar através de transporte aéreo, portanto não oferecem seguro caso haja extravios em saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis. A Personal Operadora® não aconselha a levar itens de grande valor nas viagens, e caso necessário é aconselhável levá-los na bagagem de mão. Caso opte por deixar valores no cofre do hotel, verifique a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre. A Personal Operadora® ainda aconselha a nunca deixar malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento. Caso a mala suma no corredor, nem o hotel, nem a operadora local assumem a responsabilidade.
- **SEGURO DE VIAGEM** - A Personal 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

RESPONSABILIDADE - No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica. A documentação pessoal, vistos, vacinas, passaporte válido, etc., é de total responsabilidade do passageiro e de seus agentes de viagens. A Personal Operadora®, bem como as companhias aéreas, não poderão ser de forma nenhuma responsabilizadas pelo cancelamento da viagem de passageiros que não possuem a documentação adequada, e reservam-se o direito de não permitir o embarque caso isto ocorra, uma vez que existe legislação específica que as obriga a tal ação. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades de cancelamento.

ESCALAS TÉCNICAS - A realização de escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave.

REEMBOLSO DE PASSAGENS AÉREAS - Como a Personal Operadora® não comercializa passagens aéreas avulsas, em caso de cancelamento da viagem, serão aplicadas as regras de cancelamento já citadas anteriormente.

OPCIONAIS - Em nosso site e folhetos poderemos indicar passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão incluídos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão. Assim, não é de nossa responsabilidade a operacionalização e qualidade dos mesmos.

Como expressão de seu inteiro conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, a Agência de Viagens assina abaixo, sem quaisquer restrições. Para dirimir qualquer dúvida proveniente do Contrato de Prestação de Serviços de Turismo, as partes elegem o foro da cidade de Florianópolis, SC.

_____, ____ de _____ de _____

Passageiro Responsável

CPF:

Agência de Viagem Vendedora

CNPJ: