

A e S Operadores

Viagens e Turismo

Contrato de Prestação de Serviços Turísticos

As normas abaixo se aplicam para todos os serviços de pacotes ou excursões, escolhidos pelo passageiro, que serão executados sempre com observância das condições específicas e descrição de cada programa e às condições gerais estabelecidas pela Embratur, bem como as normas do Código de Defesa do Consumidor.

1 – Reservas e pagamentos A Almeida e Santalices Ltda. (doravante chamada *A e S Operadores* ou simplesmente *A e S*) efetua somente as reservas solicitadas diretamente a nosso escritório mediante o depósito prévio do sinal de reserva correspondente. Este sinal é por pessoa, dedutível do valor total do pacote e não reembolsável em caso de cancelamento. Para efetuar a reserva a *A e S* executa serviços tais como abertura de dossiês em diversos departamentos, comunicações com fornecedores locais, hotéis, cias aéreas etc. imediatamente depois de feito o pedido; por este motivo o sinal não é reembolsável pois um serviço executado não pode ser devolvido. A AeS poderá aceitar de forma condicional reserva de passageiros isolados interessados na ocupação de quartos pelo sistema “a compartilhar”, sujeito à confirmação até 30 dias antes da viagem. Entretanto não sendo possível conseguir os passageiros que garantam a ocupação completa do quarto ou no caso de algum passageiro confirmado neste quarto cancelar sua participação na viagem, a qualquer momento antes da viagem, o(s) outro(s) passageiro(s) que ocupa(m) este apartamento deverá(ão) pagar o suplemento para utilização do quarto em individual, duplo ou triplo conforme seja o caso, até 20 dias antes da viagem. A AeS apenas indica pessoas interessadas no sistema “a compartilhar”. A aceitação por parte do cliente implica em realizar toda a viagem compartilhando acomodações com os que estejam neste sistema. Qualquer pedido de mudança a qualquer momento, está sujeita à confirmação e o pagamento dos custos correspondentes ficam a cargo do solicitante e devem ser pagos em dinheiro, à vista.

2 – Prazos para pagamento (Todo pagamento é feito em Reais de acordo ao câmbio vigente na data do pagamento) Depois de confirmada uma reserva será dado um prazo de 24hs para pagamento de 20% do valor do pacote. O restante deverá ser pago dentro do prazo estabelecido de acordo com a data de embarque do passageiro e de prazos específicos dos fornecedores (cias aéreas, hotéis, cias marítimas etc). Quando possível, com objetivo exclusivo de proporcionar condições ao Passageiro de pagamento de Pacote de Viagem, parte do valor total poderá ser parcelado sem juros sendo que o total deve estar integralizado até 30 dias antes do início da viagem. Caso nesta data haja saldo devedor o mesmo poderá ser parcelado em até 12 vezes com juros (Cartão Credicard/Diners/ Visa/Amex ou cheque pré datado – sujeitos à autorização) de acordo com as condições cambiais e econômicas vigentes na data do efetivo financiamento. Antes da data de início da viagem os serviços estão sujeitos a reajuste mediante majoração de preços por parte dos fornecedores (Cias Aéreas, Hotéis, Serviço de receptivo, restaurantes etc) ou motivados por forte mudança na política econômica do País.

3 – Pedido de desistência - Deverá ser feita sempre por escrito.

4 – Multas em caso de cancelamento independente de atestado médico (porcentagem sobre o valor total)

Até 30 dias antes do início – o valor do sinal para a reserva + todos os serviços pré-pagos aos fornecedores.

De 30 a 15 dias antes do início – 20% + sinal para a reserva + todos os serviços pré-pagos aos fornecedores

De 15 a 05 dias antes do início – 35% + sinal para a reserva + todos os serviços pré-pagos aos fornecedores

Menos de 05 dias antes do início – 40% podendo chegar a 100% + todos os serviços pré-pagos aos fornecedores

Após o início da viagem – 100% visto que todos os serviços já estarão pagos aos fornecedores

O passageiro poderá transferir a totalidade do crédito efetivamente pago para qualquer outro passageiro que queira participar desta viagem, até 60 dias antes do embarque - desde que informe esta transferência por escrito, através de carta do próprio punho a ser enviada para AeS, e a mesma seja aceita pelos fornecedores, ficando isento de pagamento de multa. Esta alteração fica sujeita à conseguirmos confirmar a reserva aérea no nome da nova pessoa na mesma classe contratada inicialmente. Caso o bilhete de passagem aérea já esteja emitido não será possível aplicar esta norma, devendo o passageiro entrar com pedido de reembolso diretamente a empresa aérea, arcando com as respectivas multas.

5- Alterações antes do início da viagem A *A e S* somente examinará as solicitações de alterações e / ou mudanças que sejam formuladas por escrito, e serão consideradas como cancelamentos, sujeitos portanto, às multas previstas na cláusula quatro deste contrato.

6- Cancelamentos Em caso de cancelamento, a devolução (descontadas as multas previstas no item quatro) será feita em moeda nacional, em valor equivalente à moeda estrangeira adotada para o cálculo do preço, ao câmbio do pagamento do serviço/ pacote turístico efetuado pelo passageiro junto a *A e S*. Após iniciada a viagem não haverá reembolso. Nos casos de incluir cruzeiros marítimos ou pré pagamento ao fornecedor, além das multas especificadas acima, multa de 100% da parte correspondente ao cruzeiro ou ao serviço pré-pago. Valor este exigido pelo fornecedor.

7- Preços e serviços Todos os preços estão sujeitos à disponibilidade e à alteração sem prévio aviso até a integralização de pagamento do total do pacote.. A acomodação é baseada em 02 camas de solteiro, ou cama de casal. Para hospedagem da 3ª pessoa no mesmo apartamento, a acomodação será em cama extra articulada. Os apartamentos utilizados são do tipo “standard” (padrão). As diárias têm horário de início e término de acordo às normas de cada País. A ocupação antes ou depois de tal horário acarretará cobrança extra para o passageiro. A classificação dos hotéis é feita pelas autoridades locais. O regime de alimentação será sempre tal como mencionado em cada caso. No folheto de cada saída estará indicado o número mínimo de passageiros para que o mesmo seja acompanhando por um Tour Conductor desde o Brasil e para que se mantenha a tarifa indicada em dólares e/ou euros.

8 – Financiamento Todos os nossos programas e serviços podem ser financiados de acordo a tabela em vigor na ocasião da compra do pacote. Sempre sujeito à aprovação do setor financeiro.

9 - Companhia transportadora Em se tratando de pacote turístico, a passagem aérea será emitida pela *A e S*, ou suas representadas, que lançará no bilhete de passagem os vôos e respectivos horários. Estas reservas serão feitas em classes especiais negociadas junto as Empresas Aéreas. Cada roteiro possui um transportador escolhido pela A e S ou suas representadas. Emitido o bilhete de passagem aéreo, o contrato de Transporte Aéreo, estabelecido entre passageiro e empresa aérea, será regido pelas regras da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro de Aeronáutica. No caso de aquisição apenas da parte terrestre a *A e S* e suas representadas se eximem de qualquer responsabilidade sobre as reservas e emissões dos trechos aéreos. Nos casos de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, a responsabilidade será da Cia Aérea Transportadora, de acordo com as normas da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro do Ar. As escalas técnicas ficarão a critério do comandante da aeronave. O passageiro deverá apresentar-se no aeroporto até 03 horas antes do horário previsto para o embarque. O passageiro deverá reconfirmar, junto à cia aérea, com antecedência de 72hs (setenta e duas horas), a saída do vôo. Não haverá retardo de vôo/ônibus/navios para aguardar passageiros retidos por autoridades aduaneiras e de Imigração. A bagagem do passageiro é de responsabilidade do mesmo durante toda a viagem. Ocorrendo dano ou extravio o passageiro deve, de imediato, apresentar a reclamação a empresa transportadora.

10 - Traslados e passeios Todos os traslados e serviços são realizados em base regular e para todo o grupo junto. Em caso de não comparecimento no local/data/horário combinado com todo o grupo, por qualquer motivo, o passageiro abdica do serviço sem direito a remarcação ou reembolso

11 – Seguro de viagem Nos casos em que não for obrigatório e não estiver incluído sugerimos sejam adquiridos em separado do pacote de forma a dar coberturas ao passageiro na eventualidade de qualquer imprevisto durante a viagem.

12 – Documentação do passageiro Sendo o passaporte um documento pessoal, cada passageiro deve possuir o seu devidamente legalizado e com vistos consulares / vacinas para todos os países que o exijam. A documentação será de única responsabilidade do passageiro. Os menores de idade viajando sem os pais, ou na companhia apenas do pai ou da mãe, necessitarão de autorização para viagem na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente. Qualquer incapacidade física ou mental, doença, uso de aparelhos de ajuda física, ou similar, bem como gravidez, ou utilização regular de medicação controlada, deverá ser notificada por escrito a AeS Operadores no momento da solicitação da reserva. O passageiro deverá viajar coberto por seguro específico e assumindo o risco em tais situações. O passageiro que de alguma forma prejudicar o bom andamento da viagem ou ainda seja acometido de alguma enfermidade ou acidente que, pela análise do guia e/ou do tour conductor, o impeça de seguir viagem no ritmo dos demais passageiros, poderá ser desligado da mesma, sem direito a qualquer devolução, correndo as despesas de retorno e extras por conta do passageiro.

13 – Reclamações, procedimentos É indispensável, para agilizar essa verificação que o passageiro obtenha documento de comprovação do serviço com problema ou não prestado, junto à agência local indicada na voucher emitido pela A e S que deve ser apresentada, por escrito, em até 30 dias após o término do programa turístico, sob pena de decadência (artigo 26, Inciso I, do Código de Defesa do Consumidor). Caso a *Ae S*, na figura de seus fornecedores, durante a viagem, altere a ordem do percurso, modifique horários de partida, substitua quaisquer hotéis previstos por outros de categoria similar ou substitua o serviço defeituoso, desde que não prejudique o normal aproveitamento do programa, e por razões comprováveis de força maior, caso fortuito, ou de ordem técnica de segurança ou por qualquer outra razão visando o melhor andamento do programa, não haverá reembolso ou indenização.

14 – Responsabilidade *A e S* atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras e fenômenos naturais (por exemplo: terremotos, furacões, enchentes, avalanches, maremotos); modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos, furtos e outros eventos sobre os quais a Empresa não possui qualquer poder de previsão ou controle sendo eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade exclusiva do passageiro.

15 – Concordância Ao contratar os serviços da A e S diretamente no escritório desta ou em algum agente de turismo que atue como intermediário, o passageiro e o intermediário declaram-se cientes de todos os termos do presente instrumento e manifestam sua anuência com o mesmo.

16 – Validade dos programas Será publicada em cada programa a validade específica de cada um deles.

17 – Foro Fica eleito o foro de domicílio da *A e S Operadores*.

Título da viagem: Data embarque:

Ciente e de acordo: Nome

Assinatura:

Local e data.

A e S Operadores Viagens e Turismo Av. Tancredo Neves 3343 - Cempre Torre B Salas 404/ 405, Pituba
Salvador - BA BRASIL CEP 41.820-021 Telefax: (55-71) 3340-6398/ 6840 E-mail: aes@aesoperadores.com.br
www.aesoperadores.com.br