

CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

1. CONDIÇÕES GERAIS

A **VOETUR OPERADORA TURÍSTICA**, empresa inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.452.854/0001-00, com sede no SCN - Quadra 5 - Bloco A - Centro Empresarial Brasília Shopping - Sala 417, em Brasília - DF, declara que as condições abaixo estipuladas estão de acordo com o Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8078/90 e a Deliberação Normativa nº 161/85 da EMBRATUR.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OPERADORA

2.1 - A **VOETUR OPERADORA TURÍSTICA** atua como intermediária entre seus clientes e os prestadores de serviços internacionais e nacionais, declinando sua responsabilidade por: todo e qualquer problema, perdas ou danos, casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atraso e/ou cancelamento de trajetos por motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de controle.

2.2 - **O PREÇO PAGO PELO PACOTE TURÍSTICO NÃO INCLUI:** Despesas tais como: documentação, taxas de turismo e taxas de embarque; bebidas, inclusive nas refeições que eventualmente constem do programa adquirido; refeições à "La Carte"; refeições não especificadas na programação; gorjetas para carregadores de malas; excesso de bagagem; pernoites ou refeições que por qualquer motivo excedam o programado; passeios opcionais; despesas extras de caráter pessoal (telefonemas, lavanderia, bar, restaurante, sauna, ginástica, filmes de televisão a cabo e outras), bem como tudo que não esteja expressamente mencionado no cupom de viagem, doravante denominado de **voucher**.

3. DA DOCUMENTAÇÃO

3.1 - Para viagens no **País**, são documentos legais de identidade aqueles previstos em legislação federal, apenas aceitos no original, desde que em bom estado e dentro do prazo de validade.

3.1.1 - PASSAGEIROS DE NACIONALIDADE BRASILEIRA

a) Carteira de Identidade original (RG) expedida pela Secretaria de Segurança do Estado e ou Distrito Federal; **b)** Cartões de Identidade expedidos pelos Ministérios e Órgãos subordinados ao Presidente da República, incluindo os comandos da Marinha, do Exército, Aeronáutica e do Ministério da Defesa; **c)** Carteira Nacional de Habilitação (modelo com fotografia); **d)** Carteira de Trabalho; **e)** Carteiras de Identidade Profissional expedidas pelos Conselhos de Classe (modelo com fotografia); **f)** Em caso de roubo ou furto de documento legal de identidade, o passageiro deverá apresentar no momento de seu despacho para o voo, o boletim de ocorrência policial relativo ao fato.

3.1.2 - PASSAGEIROS DE OUTRAS NACIONALIDADES

a) Passaporte estrangeiro, desde que válido; **b)** Registro Nacional de Estrangeiro; **c)** Identidade de Diplomatas e Consulares – expedida pelo Ministério das Relações Exteriores;

3.1.3 - PASSAGEIROS CRIANÇAS E ADOLESCENTE

3.1.3.1 - Menores de até 12 anos precisam de autorização para viajar desacompanhado em voos nacionais. A autorização é dispensada se ele viajar acompanhado por: **a)** qualquer dos pais; **b)** pessoa comprovadamente titular de sua guarda ou tutela; **c)** ascendente ou colateral com mais de 21 anos até o terceiro grau de parentesco (irmãos, tios, avós, bisavós) desde que devidamente documentados; **d)** pessoa com mais de 21 anos portadora de autorização dos pais ou responsável.

3.1.3.2 - De um modo geral pessoas entre 12 e 18 anos quando desacompanhadas podem viajar em voos nacionais mediante apresentação de certidão de nascimento (original), em caso contrário somente com a carteira de identidade.

3.1.3.3 - É válido informar, que há variações de acordo com os Juizados de menores de cada comarca, sendo aconselhável ao passageiro que busque informações junto aos Aeroportos e Cias. Aéreas. Por isso antes de decidir cabe ressaltar que mesmo os menores estando acompanhados dos pais somente poderão embarcar mediante a **apresentação da certidão de nascimento original**.

3.1.3.4 - A documentação defeituosa ou falta de autorização correta para menores viajando desacompanhados será de única e exclusiva responsabilidade do passageiro, eximindo a Operadora de qualquer responsabilidade, inclusive de reembolso de qualquer tipo de despesas que venham ser geradas em razão deste fato.

3.2 - Para viagens ao **Exterior**, é necessário **Passaporte**, em bom estado de conservação, dentro do prazo de validade, com os respectivos vistos consulares e atestados de vacinas para aqueles países que assim o exigirem. O seu Agente de Viagens tem por obrigação prestar essas informações sempre que solicitado.

3.2.1 - VIAGENS PARA PAÍSES DA AMÉRICA DO SUL

No caso de viagens para Argentina, Chile, Uruguai e Paraguai, além do Passaporte, também poderá ser utilizado a Carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal, desde que em bom estado de conservação e que a foto permita a identificação do passageiro. **Não será aceita Carteira de Identidades emitidas por Órgãos de Classe e/ou Ministérios Públicos.**

3.2.2 - PASSAGEIROS MENORES

Passageiros menores de 18 anos desacompanhado dos pais ou acompanhado por apenas um deles necessitam autorização do Juizado de Menores ou autorização lavrada em Cartório por progenitor que não estiver viajando permitindo a viagem do menor.

3.2.3 - A VOETUR OPERADORA não é responsável pela obtenção de passaportes, vistos e qualquer outra documentação de embarque.

4. DA PARTE AÉREA

4.1 - DOS VÔOS REGULARES

4.1.1 - A parte aérea da programação é de total responsabilidade da Transportadora que opera os voos contratados de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica, dos Órgãos Internacionais competentes e normas delas decorrentes, em especial, as específicas para cumprimento do contrato de transporte.

4.1.2 - Tarifas Promocionais eventualmente disponibilizadas ao público poderão ser utilizadas para esta programação. Essas tarifas não permitem: endosso dos bilhetes para outras Cias. Aéreas, reitineração, desdobramento, troca de nomes e remarcação, bem como **não são passíveis de reembolso**, independentemente da antecedência que vier a ser feita e/ou formalizada.

4.1.3 - As Tarifas Operadoras por se tratarem de tarifas especiais reduzidas, as viagens terão de ser realizadas exatamente nas datas e nos horários marcados. **Qualquer alteração que o cliente deseje, implicará no pagamento da multa e/ou diferença de tarifa que vier a ser cobrada pela Cia Aérea.** Essas tarifas também não permitem endossos para outras Cias. Aéreas, reitineração, troca de nomes, desdobramento e remarcações, podendo ser objeto de ressarcimento parcial ou total dependendo do prazo de cancelamento.

4.1.4 - O passageiro deverá observar as datas de partida e chegada e cumprir os horários recomendados, devendo se apresentar no aeroporto para embarque com a antecedência mínima de 01 (uma) hora para voos nacionais e de 02 (duas) horas para voos internacionais, portando os documentos obrigatórios para viagem. Recomendamos chegar com antecedência maior do que a mínima.

4.1.5 - A VOETUR OPERADORA não efetua reserva de assentos no avião, devendo os passageiros interessados, tentarem a mesmas diretamente nas Cias. Aéreas ou em seus Agentes de Viagens. Em alguns voos esta marcação prévia não se encontra disponível e somente pode ser efetuada no aeroporto, por ocasião da apresentação para embarque. Recomendamos, portanto a chegada com antecedência sempre que for vedada a marcação prévia de assentos.

4.1.6 - Os Pacotes Turísticos por envolverem tarifas aéreas operadoras promocionais vinculadas a parte terrestre, não permitem a venda apenas da parte aérea desvinculada de pernoites em hotéis e/ou aluguel de carros.

4.1.7 - O passageiro reconhece que todo e qualquer problema que ocorra com a parte aérea da programação, e que a mesma seja de culpa única e exclusiva da empresa transportadora, não caberá à Operadora qualquer responsabilidade sobre o fato.

4.1.8 - Caso o voo não possa sair por motivos técnicos ou operacionais, ou, ainda, por motivos decorrentes das condições climáticas, aplicar-se-á, no que couber, as disposições do Código Brasileiro de Aeronáutica e/ou Órgãos Internacionais competentes.

4.1.9 - Eventuais atrasos causados pela transportadora aérea são de sua inteira responsabilidade, não cabendo responsabilizar à Operadora por eventuais danos se repercutirem na parte terrestre da viagem.

4.1.10 - Determinados voos adquiridos em Pacotes Turísticos **poderão não dar direito a pontuação em planos de milhagem.** Consulte seu Agente de Viagens a respeito.

4.1.11 - As Tarifas constantes em nossos Tarifários são promocionais e como tal estão sempre sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva e unilateral das companhias aéreas, hoteleiros e prestadores de serviços receptivos e de passeios.

4.2 - DO VÔO FRETADO

4.2.1 - Quando o Pacote Turístico utilizar voo fretado, **não é permitido aproveitamento, reaproveitamento, desdobramento, transferência para terceiros, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho**, devido às condições especiais de contrato entre a Operadora e a Transportadora Aérea e disposições regulamentares aplicáveis.

4.2.2 - Em voos fretados, em virtude de suas condições contratuais específicas, não são emitidos bilhetes aéreos para o embarque do passageiro, apenas "**vouchers**". Esses voos **não dão direito a pontuação em planos de milhagem.**

4.2.3 - O "**voucher**" é o documento que caracteriza o contrato de transporte no voo fretado e substitui o bilhete aéreo, para todos os efeitos legais e com as limitações dessas condições específicas.

4.2.4 - A perda do voo, seja qual for o motivo, não haverá qualquer devolução de importâncias já pagas. A Operadora, nem por mera liberdade, poderá acomodar o passageiro em um próximo voo, pois o assento vago no voo perdido é irrecuperável e já foi pago à transportadora.

4.2.5 - Em virtude das condições específicas dos voos fretados, estes poderão ter seus horários alterados, bem como efetuar conexões e/ou escalas tanto nos voos de ida ou retorno. Essas alterações não deverão resultar em diminuição da programação estabelecida, sob pena de ressarcimento por aqueles serviços que não vierem a ser realizados.

4.2.6 - Todas as restrições aplicáveis ao cliente referente ao voo fretado decorrem do contrato de fretamento celebrado entre a Operadora e a Transportadora, onde a Operadora pré-paga a transportadora, o que garante a realização do voo nesta modalidade mais econômica de viajar, independente do número de passageiros.

4.2.7 - As conexões utilizadas para chegar ao aeroporto do embarque do voo fretado, quando adquiridas ou programadas sem o conhecimento ou intervenção da Operadora, são de inteira responsabilidade do passageiro e/ou de seu agente de Viagens..

5.3 - A hospedagem nas excursões é prevista basicamente em apartamentos padrão "**standard**". Não sendo possível a hospedagem no hotel previsto, a Operadora tentará hospedar em hotel similar da mesma categoria ou superior. Se isto não for possível, o cliente será

reembolsado pela diferença de preço constante no Tarifário de Hotéis da VOETUR OPERADORA e vigentes no período em questão.

5.4 - As diárias dos hotéis normalmente se iniciam às 15 horas do dia da chegada e vencem às 12 horas do dia de sua partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Estes horários devem ser respeitados, independentes do horário de chegada / saída dos vôos ou dos traslados. A ocupação antes ou depois destes horários poderá acarretar em cobrança de uma diária extra por parte dos hotéis, diretamente ao passageiro, e de acordo com as tarifas de balcão vigentes. Eventualmente os hotéis poderão, por liberalidade própria, permitir a entrada antes e/ou a saída após os horários estabelecidos.

5.5 - Pernoites adicionais, por motivo de fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da Transportadora aérea, são de responsabilidade da Transportadora Aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes, não cabendo à Operadora qualquer reembolso decorrente deste fato.

5.6 - Para o correto andamento da excursão, ou por motivos técnicos, a ordem do programa poderá ser invertida ou alterada sem prejuízo do total cumprimento da programação.

5.7 - Os serviços opcionais **não discriminados** no cupom de viagem "**voucher**", quando vendidos e operados pelas agências receptoras locais, são de inteira responsabilidade do cliente, tanto no que tange a escolha do prestador de serviços, bem como eventuais danos e/ou deficiência de qualidade decorrente dos mesmos.

5.8 - A agência receptiva local ou o seu preposto poderá cancelar passeios opcionais por motivos operacionais ou por não ter alcançado o número suficiente de passageiros. Nestes casos, a importância paga será devolvida aos clientes. No caso específico de número insuficiente de participantes, caso o cliente concorde, o opcional poderá ser operado mediante acréscimo no preço de venda divulgado.

6. DA BAGAGEM

6.1 - O passageiro terá direito a transportar 01 (um) volume de no máximo 20kg (vinte quilos) e ainda 01 (um) volume de mão de dimensões que permitam sua guarda nos compartimentos superiores dos bancos nas aeronaves e pesando até 5kg (cinco quilos). Essas normas são estabelecidas pelas Cias. Aéreas, não tendo a Operadora qualquer poder coercitivo sobre as mesmas. Em vôos internacionais **exceto** para América do Sul, será permitido despachar 02 (dois) volumes que não excedam 32kg cada um.

6.2 - Caso ocorra excesso no peso da bagagem, isto é, ultrapasse o limite permitido pela empresa aérea, haverá cobrança de adicional por quilo e/ou volume, e os valores adicionais serão de responsabilidade do passageiro, tanto em relação ao transporte aéreo quanto em relação ao transporte terrestre.

6.3 - A Operadora não se responsabiliza por furto, roubo ou extravio, quando a bagagem estiver sob a guarda e responsabilidade das transportadoras aéreas, terrestres, aquaviárias e hoteleiros.

6.4 - Para que o passageiro possa se resguardar quanto a eventuais transtornos salientados acima sugerimos a contratação de um seguro de bagagem a ser oferecido pelo seu Agente de Viagens de confiança e/ou pela VOETUR OPERADORA.

7 – DAS CONDIÇÕES GERAIS:

7.1 - DO CANCELAMENTO E DESISTÊNCIA

7.1.1 - Caso o passageiro desista da realização da viagem programada, **ressalvado o disposto no item 4.1.2 e 4.2 e seus sub-itens**, estará sujeito ao pagamento de **multa** que variará de acordo com a antecedência do seu pedido de cancelamento por escrito e com o preço acordado, bem como com a Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/1985 os seguintes percentuais. **Haverá sempre multa caso o bilhete aéreo tenha sido emitido 30 dias antes da data de embarque, multa esta que variará conforme as regras tarifárias de cada Cia. Aérea.**

7.1.2 - Cancelamento a mais de 30 dias antes do início da viagem – 10% do valor do pacote.

7.1.3 - Cancelamento entre 29 e 21 dias antes do início da viagem – 20% do valor do pacote.

7.1.4 - Cancelamento entre 20 e 07 dias antes do início da viagem – 40% do valor do pacote.

7.1.5 - Cancelamento entre 06 dias ou menos antes do início da viagem – 100% do valor do pacote.

7.1.6 - Caso ocorra o cancelamento da viagem programada para os períodos de carnaval, reveillon, feriados, carnaval fora de época (Micarê, Fortal, Carnafolia e outros), feiras, congressos e eventos nas cidades de destino, a perda será de 100% do valor do pacote, independente do prazo de antecedência que venha ocorrer o cancelamento.

7.1.7 - O passageiro que durante a viagem desistir de continuar a programação integral ou parte dela, não terá direito a nenhuma devolução ou redução dos valores já acordados.

7.1.8 - Independentemente das penalidades acima estabelecidas, a Operadora se compromete a tentar, sem quaisquer garantia de êxito, interceder junto aos prestadores de serviço envolvidos no fato para minimizar o ônus decorrente do cancelamento ocorrido. Eventuais perdões de dívida e/ou multa serão atos de pura liberalidade das empresas envolvidas.

7.2 - **DO PAGAMENTO FINANCIADO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA:**A VOETUR OPERADORA, por não ser empresa do Sistema Financeiro Nacional, não possui financiamentos próprios, utilizando-se dos meios do mercado:

cartões de crédito, bancos e "*factoring*" pelo que as relações contratuais entre os passageiros e estes agentes não são de sua responsabilidade.

7.3 - DA RESPONSABILIDADE DA OPERADORA:

7.3.1 - A Operadora é responsável pela elaboração da programação prevista no Pacote Turístico.

7.3.2 - A Operadora se exime de qualquer responsabilidade que decorra de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou, ainda, de dano cuja ocorrência não haja sua participação nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

7.3.3 – Cabe ressaltar que a Operadora não será responsável por eventos que venham ocasionar danos cíveis e/ou criminais, tais como furtos, roubos, agressões e outros ao passageiro quando o mesmo estiver em trânsito, sendo que a responsabilidade será das autoridades constituídas de cada localidade onde ocorra o incidente.

7.4 - DA RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO.

7.4.1 - Ao participar da Programação VOETUR OPERADORA, o passageiro, individualmente, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, as condições específicas relativas ao programa adquirido.

7.4.2 - O passageiro e a Operadora se comprometem a respeitar os horários preestabelecidos para a operação, conforme informações do preposto.

7.4.3 - A Operadora se reserva no direito de desligar do grupo o passageiro que venha a prejudicar a viagem, e ele deverá assumir os prejuízos causados à empresa e aos demais participantes.

7.4.4 - É de total responsabilidade do passageiro a aquisição dos documentos salientados no item 3 e caso seja impedido de embarcar por falta de apresentação dos mesmos não caberá a ele nenhum tipo de ressarcimentos dos valores acordados.

7.4.5 - Caso o passageiro por livre arbítrio resolva prolongar o período programado da viagem todas as despesas advindas após o término da programação serão pagas diretamente pelos passageiros aos hotéis, restaurantes e companhias aéreas, não cabendo qualquer reembolso por parte da Operadora.

7.4.6 - O passageiro nos seus momentos de folga ou livre da programação da excursão, ou quando se movimentando em passeios locais, visitas públicas à museus, teatros, igrejas e outros pontos turísticos, mesmo quando em excursão, deve zelar pela sua integridade e a de seus pertences.

7.4.7 - O passageiro acometido de doença grave, portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar, ou ainda em estado de gravidez, deve declarar sua condição física e viajar coberto ou assistido por seguro de saúde específico.

7.4.8 - No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Operadora, em até 30 (trinta) dias após o encerramento dos serviços, conforme Art. 26, inciso I, 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.

8.- DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA

Em conformidade com a lei 9307/96, as partes acordam que as soluções de eventuais litígios que venham a ocorrer provenientes do presente instrumento serão submetidas ao juízo arbitral.

9. DO FORO

Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato fica eleito o foro da cidade de Brasília renunciando a todo e quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam.

Ao participar da programação da VOETUR OPERADORA TURÍSTICA LTDA o cliente individualmente, ou através das Agência de Viagens, sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente as Condições Gerais Específicas relativas ao programa adquirido.

Declaro ter lido e estar de acordo com as Condições Gerais da VOETUR OPERADORA TURÍSTICA LTDA.

Programa adquirido:

Data: ____/____/____

Passageiro
CPF: _____

Responsável legal quando se tratar de passageiro menor de idade