

CONDIÇÕES GERAIS PARA OPERAÇÕES DE VIAGENS

TERESA PEREZ TOURS

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

A Teresa Perez Tours é sediada na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, n. 2601, 2º. Andar, CEP 01451-100, inscrita no C.N.P.J. do Ministério da Fazenda, sob número 66.528.191/0001-77, com registro na EMBRATUR, sob nº. 12555-00-41. 2, estando credenciada para prestar serviços em operações de viagens nacionais e internacionais. Nestas condições gerais será designada apenas como Teresa Perez.

O ato de contratação nos roteiros oferecidos pela Teresa Perez implica, automaticamente, na concordância do cliente com as Condições Gerais e Específicas ou Anexos ora estabelecidas, formuladas à luz da legislação e normas regulamentares em vigor, aplicáveis aos serviços referentes às operações de viagens.

RESPONSABILIDADES

A Teresa Perez atua como consultora e intermediária entre seus clientes e os prestadores de serviços, respondendo pelos serviços de intermediação por ela diretamente praticados através de seus funcionários e prepostos expressamente autorizados. A Teresa Perez efetuará os serviços necessários para que seja contratado o programa de viagem personalizado, conforme acordado e escolhido pelo cliente.

A Teresa Perez não é responsável por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja, greves, lockout, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais tais como terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, terrorismo, pandemias, epidemias, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, e outros fatos sobre os quais a Teresa Perez não possui poder de previsão ou controle.

A Teresa Perez realizará serviços de consultoria e intermediação, de forma mais criteriosa, para a contratação de terceiros prestadores dos serviços que serão utilizados no programa de viagem, cabendo, contudo, aos prestadores a responsabilidade pela correta execução dos serviços que lhes competirem, tais como transportes aéreo, terrestre, marítimo ou ferroviário, hospedagem, alimentação, inclusive no caso de hotéis escolhidos pelo cliente.

A Teresa Perez, sempre que solicitada por seus clientes, fornecerá dados suficientes para identificação e localização de seus fornecedores nacionais e estrangeiros.

No caso de alterações solicitadas pelo cliente durante a viagem, não haverá garantia de que tais alterações sejam confirmadas e efetivadas.

O atendimento para embarque, despacho da bagagem e sua entrega ao destino, operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea.

O cliente fica ciente e de acordo que a Teresa Perez não tem responsabilidade pelo atraso de voos, overbooking, extravio ou danos em bagagens, nem por fatos ou eventos não relacionados diretamente com o serviço de intermediação e consultoria, e ainda por ocorrências verificadas por responsabilidade do próprio cliente ou de terceiros.

Quando houver atraso de voo que resulte na perda de serviços ou pernoites, a Teresa Perez, sempre que possível, poderá reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes, desde que o fornecedor ou prestador tenha disponibilidade e concorde com a mudança, e mediante pagamento de serviço local sem reembolso. No caso específico de traslados de chegada, o serviço contratado cobre uma espera por parte do motorista/recepcionista de até 1 hora após o pouso previsto, sendo o serviço considerado prestado após este limite de tempo sem direito a reembolso ao cliente.

SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS

Não estão incluídos no programa e no preço dos serviços, sendo, portanto de responsabilidade do cliente, despesas com taxas de aeroporto, portos e fronteiras, taxas de turismo, despesas com vistos, vacinas e documentação, inclusive a documentação para viagens de menores desacompanhados dos responsáveis, tutores e/ou de um dos pais, refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros, franquias e excesso de bagagens conforme legislação vigente e regras dos bilhetes aéreos contratados, room service, frigobar, passeios ou eventos realizados fora do roteiro, e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, compras e transporte de bens ou mercadorias realizados pelo cliente, ingressos de qualquer natureza, bem como outros serviços excluídos nestas condições gerais.

O programa não inclui despesas com locação de veículos, devendo o cliente arcar com a contratação e custos diretamente, além de observar as condições estabelecidas pelas locadoras nos respectivos contratos, principalmente quanto a documentação, carteiras de habilitação internacionais requeridas, seguros obrigatórios e complementares, combustível, pedágios e tags de circulação, rodízios e zonas de restrição para trânsito de veículos automotores, verificação do estado do veículo no momento da retirada e devolução do veículo, horário contratado e pagamento. Os guichês de atendimento de determinadas locadoras de veículos não funcionam no mesmo regime de horário de aeroportos e hotéis, devendo ser confirmados tais horários antes da saída do cliente para o destino onde o carro será locado.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O cliente obriga-se a cumprir e respeitar as condições gerais, preservar as áreas, instalações, bens, serviços e equipamentos que forem postos a sua disposição durante o programa, arcar com os custos decorrentes de danos de ações ou omissões originadas por sua culpa.

O cliente obriga-se a pagar o preço previsto para a viagem, na forma acordada e conforme o programa escolhido.

Os pagamentos acordados antes da viagem deverão ser honrados independentemente de cancelamentos, ainda que em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, alterações ou quaisquer incidentes que venham a ocorrer antes da quitação.

No caso de não pagamento de qualquer parcela do preço, o usuário arcará com multa de 2% (dois por cento),

juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária, e eventuais despesas com cobrança, podendo a Teresa Perez considerar rescindida a contratação, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

O cliente deve cumprir os horários e procedimentos estabelecidos no programa e suas eventuais alterações, devendo se apresentar ao aeroporto com no mínimo 3 (três) horas de antecedência do horário previsto para embarque e reconfirmar diretamente na companhia aérea cada voo subsequente com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas da saída do voo.

O transportador não retardará um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou por policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento e sofrerá as penalidades cabíveis, previstas no item "NO SHOW", adiante.

O cliente deve informar a Teresa Perez sobre qualquer restrição ou impedimento seu, de seus familiares ou acompanhantes, decorrente de motivo de doença, incapacidade física ou mental, menores desacompanhados dos dois genitores ou outra causa qualquer que possa dificultar o desenvolvimento da viagem ou implicar em cuidados especiais.

O cliente é responsável pelas despesas não especificadas nos custos da viagem, por despesas médicas e/ou transportes e telefonemas que decorram de algum motivo ou problema pessoal do usuário, por bagagem extraviada em companhias aéreas, por despesas provenientes de acidentes pessoais, perda ou roubo de objetos ou documentos, despesas com retorno antecipado, e por qualquer outro motivo que exija voluntária ou involuntariamente a interrupção da viagem e/ou a alteração de datas e horários dos serviços contratados. Neste sentido a Teresa Perez recomenda que é imprescindível a contratação por parte do cliente de um seguro de viagens abrangente, o qual cubra todas e eventuais despesas desde cancelamentos da viagem por imprevistos que ocorram antes de seu início, até cobertura com eventos de saúde, roubos, extravios de bagagem, atrasos e perdas de voos, dentre outros.

Na ocorrência de qualquer evento que interrompa, atrase ou prejudique a experiência do cliente durante a viagem o cliente se responsabiliza por comunicar de forma imediata, ou da forma mais breve possível, o ocorrido à Teresa Perez por meio do telefone central nos horários comerciais e de emergência, fora do horário comercial, que é informado ao cliente no momento da contratação da viagem, de forma que a Teresa Perez possa, por meio de seu bom relacionamento com fornecedores, adotar todas as medidas necessárias e possíveis para que seja encontrada uma solução que possibilite ao cliente vivenciar em condições equiparáveis os atributos contratados para sua viagem. A falta de contato pelo cliente a fim de comunicar a equipe de emergência da Teresa Perez sobre o ocorrido, para que sejam adotadas as medidas possíveis, isentará a Teresa Perez de outras responsabilidades e custos não acordados durante a ocorrência do evento.

O usuário deverá também respeitar os horários de entrada e saída de hotéis. Se ocorrer entrada antecipada ou saída posterior aos horários previstos, o cliente deverá assumir os encargos adicionais.

Pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea deverão ser pagos pelo cliente ou pela companhia aérea que der causa aos gastos, de acordo com a IATA e normas dela decorrentes.

ALTERAÇÕES, CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

A Teresa Perez poderá propor a alteração na sequência do programa, para manter ou melhorar a qualidade da programação e/ou para atender caso fortuito ou de força maior, ficando a cargo do cliente, com prévio conhecimento, aceitar ou não a modificação.

No caso de alterações solicitadas pelo cliente após a reserva confirmada, mesmo que serviços confirmados tenham sido similares aos solicitados, haverá a cobrança de taxa referente a custos administrativos, mais eventuais multas cobradas pelos fornecedores (quando aplicáveis). A taxa referida será cobrada da seguinte forma:

a) em horário comercial: USD 60 por alteração, até 3 (três) fornecedores ou USD 100 o pacote, para o caso de mais de 3 (três) fornecedores; e

b) fora do horário comercial: USD 120, por alteração, até 3 (três fornecedores) ou USD 200, o pacote para o caso de mais de 3 (três) fornecedores;

No caso de viagem cancelada pelo cliente, este deverá comunicar a Teresa Perez por escrito.

Em qualquer hipótese, havendo causa justificada ou não, o depósito dado como sinal não será reembolsável, pois se refere a prestação de serviços de consultoria para elaboração de roteiro e reservas, e, para cancelamentos totais ou parciais de reservas ou sinais já pagos, serão descontados os seguintes valores:

Antecedência à Viagem	Valor da Multa Cobrada
Até 90 dias do início da viagem	20% do total da viagem
Entre 90 dias e 61 dias do início da viagem	50% do total da viagem
Entre 60 e 46 dias do início da viagem	75% do total da viagem
Entre 47 e 16 dias do início da viagem	85% do total da viagem
De 15 dias até o início da viagem	Até 100% do total da viagem

Os valores e prazos acima poderão sofrer alterações de acordo com a política individual de cada hotel ou fornecedor, podendo chegar a 100% do total do pacote. Especialmente no que se refere a ingressos de shows, exposições, eventos esportivos, teatros e outras artes cênicas, taxas de reservas de restaurantes, tíquetes e bilhetes de transportes operados pelo Poder Público, em nenhuma hipótese referidos valores serão reembolsáveis, em razão das políticas de cancelamento dos próprios fornecedores.

Será ainda cobrada uma multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da reserva, em caso de cancelamento após a confirmação da viagem.

No caso de desistência solicitada pelo cliente em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Teresa Perez, o cliente será devidamente reembolsado, nos termos do artigo 20, parágrafo único do Decreto 7.381/2010.

O cancelamento e alterações de voos por parte dos clientes estão sujeitas às regras das companhias aéreas e da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil. A devolução dos valores de bilhetes aéreos cancelados ou alterados será feita diretamente pela própria companhia aérea ao cliente, em moeda nacional de acordo com as Convenções Internacionais e legislação pertinente.

Os passeios, eventos e serviços incluídos no roteiro que não forem utilizados pelo cliente não serão reembolsados em qualquer hipótese, uma vez que devem ser observadas as regras dos fornecedores de serviços estrangeiros, que não estão sujeitos às normas e à legislação brasileiras.

No caso de viagens contratadas em apartamento duplo ou triplo, o preço da diária é único, sendo que, se houver cancelamento ou desistência de um dos ocupantes, o pagamento continuará sendo exigido integralmente.

Constituirão motivos para a Teresa Perez cancelar os serviços e o programa aqueles decorrentes de culpa do usuário, tais como não pagamento do preço na forma e valores acordados, desistência ou não comparecimento do usuário nos embarques, hotéis ou locais designados, bem como o não cumprimento pelo usuário de suas obrigações necessárias ao programa. Nesses casos, o usuário perderá os valores já desembolsados, que serão havidos para pagamento de custos e reparação de eventuais prejuízos.

A Teresa Perez poderá cancelar a viagem por motivo de força maior, como cancelamentos de voos internacionais, fechamento de aeroportos, guerra (declarada ou não), greves, terrorismo, podendo também modificar o programa ou itinerário, se necessário for, para a segurança e conforto do cliente. Nesses casos, efetuará reembolso de valores, quando houver, de acordo com as condições dos prestadores de serviço, não havendo reembolso de valores já pagos para a Teresa Perez referentes aos serviços por ela prestados.

De acordo com o que dispõe o artigo 1º, do Dec. 23.501/33, artigo 1º do DL 857/69 e artigo 1º da Lei 10.192/01, além dos artigos 315 e 318 do Código Civil, que veda a indexação em moeda estrangeira, os reembolsos e devoluções serão efetuados em moeda nacional, conforme conversão efetuada na cotação da moeda estrangeira da data da contratação.

BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS

É de responsabilidade do cliente identificar sua bagagem e seus pertences, devendo, também, deixar de carregar itens não permitidos pelas autoridades.

Não é recomendado ao cliente portar objetos de alto valor, incluindo, mas não se limitando a joias, altas somas em dinheiro, computadores, tablets e celulares, dentre outros objetos, os quais deverão ser objeto de apólice de seguros específica contratada pelo cliente. Caso seja de interesse do cliente o porte de objetos valiosos, estes deverão ser declarados perante as companhias aéreas, em formulário próprio, bem como junto aos hotéis para devida guarda e depósito.

A Teresa Perez não se responsabiliza pela perda, roubo, despesas com peso excessivo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, bem como não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem.

Na hipótese de a bagagem sofrer algum dano ou extravio, o cliente deverá apresentar reclamação à companhia aérea **antes** da saída da área de desembarque de bagagem, preenchendo os formulários ou documentos necessários para resolver o problema.

Os despachos de bagagem nos embarques estarão sujeitos aos critérios de limite de peso e do tamanho da bagagem determinado por cada companhia aérea e pela legislação em vigor no Brasil e no exterior, podendo variar de país para país. A bagagem de mão fica também ao critério das companhias aéreas. Eventuais despachos pelo cliente de bagagens que superem o limite de peso, quantidades e/ou volume da franquia estabelecida pela companhia aérea ensejará a cobrança adicional ao cliente por bagagem despachada, de acordo com a categoria de passagem contratada e a depender do caso da classificação do cliente no programa de fidelidade da companhia aérea.

Tendo em vista que cada companhia aérea possui seu próprio limite de bagagem, bem como que, em casos de conexões domésticas referidos limites poderão sofrer alterações, o cliente deve verificar previamente quais as franquias em cada um dos trechos voados para evitar excessos e custos não previstos no valor do bilhete aéreo.

É de responsabilidade do cliente se certificar sobre quais são os conteúdos proibidos, tanto nas bagagens despachadas quanto nas bagagens de mão, conforme a legislação local e regras da própria companhia aérea. Adicionalmente, alguns itens permitidos podem necessitar de procedimento específico para despacho, como armas, objetos com conteúdo sob pressão, líquidos, medicamentos e animais de estimação. Produtos lícitos em determinadas localidades podem ser proibidos nos destinos da viagem. O cliente deve se certificar de que não infringe qualquer regulamento local, o que pode ensejar inclusive repercussões penais e de deportação/extradição.

BILHETE AÉREO

O bilhete de passagem aérea é o contrato do transporte aéreo, firmado entre o cliente e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais das quais o Brasil é signatário, como a Convenção de Varsóvia, Convenção de Montreal, além do Código Brasileiro de Aeronáutica.

A Teresa Perez não tem qualquer ingerência sobre as companhias aéreas, de maneira que não controla atrasos e cancelamentos, os quais serão objeto de ressarcimento diretamente perante as companhias aéreas.

Qualquer alteração após a emissão do bilhete estará sujeita às condições de multas das companhias aéreas. Bilhetes emitidos em classe operadora não terão direito a reembolso, milhagem ou mudança de itinerário.

Os bilhetes aéreos promocionais referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em inúmeras restrições tais como endosso, mudança de rota, franquia de bagagens, reembolso etc. Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso realizado para a Teresa Perez, este somente será transferido ao cliente após o ressarcimento por parte da companhia aérea.

Os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao cliente, por força dos contratos firmados pela Teresa Perez em nome dele.

Nas classes promocionais o número de lugares é limitado. Lugares adicionais poderão ser confirmados pela companhia aérea em uma classe tarifária de valor mais elevado. O cliente será informado do novo preço no ato da confirmação da reserva.

Devido a variações cambiais, aumento de combustível, criação de novas taxas ou mudanças operacionais, as tarifas promocionais apresentadas para bilhetes emitidos ou não ficam sujeitas a alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

A inscrição e a manutenção nos diversos programas de incentivo e fidelidade (programas de milhagem) das companhias aéreas são de responsabilidade do cliente.

Não caberá à Teresa Perez a emissão de bilhetes de milhagem.

No caso de upgrade com milhas, para a emissão de até 3 (três) bilhetes, a Teresa Perez cobrará o valor equivalente a USD 60 para cada um.

No caso de re-emissões de passagens, a pedido do cliente, ou por correções de erros originados pelo cliente ou de dados e nomes omitidos pelo cliente, a Teresa Perez cobrará o valor equivalente a USD 60 para cada um.

No caso de emissões de bilhetes com valores entre de USD/EUR 500 e USD/EUR 5000, a Teresa Perez cobrará do cliente o valor equivalente a 10% (dez por cento) sobre a tarifa. Para valores acima de USD/EUR 5000 a Teresa Perez cobrará do cliente o valor fixo de USD/EUR 500 por bilhete.

NO SHOW

O não comparecimento ao hotel no período solicitado na reserva poderá causar o cancelamento das reservas aéreas, de Hotéis e serviços, em caráter não reembolsável, e acarretará em multa de acordo com as normas do hotel e/ou fornecedor e eventuais despesas operacionais.

Caso o cliente não se apresente em voos ou outros serviços programados, a Teresa Perez não efetuará qualquer reembolso, ficando o cliente sujeito às condições estabelecidas pelos respectivos fornecedores ou prestadores de serviço.

DOCUMENTAÇÃO

É de exclusiva responsabilidade do cliente a obtenção e apresentação dos documentos pessoais necessários para toda a viagem, tais como passaporte válido, documentos de identidade, vistos, vacinas, autorizações para menores desacompanhados dos pais, devendo sempre observar os prazos de validade e a nacionalidade dos documentos de viagem. O cliente fica desde já ciente que alguns países exigem documentos internacionais, como carteiras de habilitação. Além disso, certos destinos exigem que os documentos sejam traduzidos por tradutores juramentados e devidamente consularizados /apostilados, além de waivers específicos.

Cada país apresenta critérios distintos de entrada (vistos, vacinas, seguro viagem, questionário feito localmente). A Teresa Perez não possui nenhum vínculo com autoridades imigratórias e federais de cada

país, no que diz respeito à entrada dos viajantes, não se responsabilizando por qualquer problema que o cliente possa ter com as autoridades locais.

Menores - Caberá ao cliente apresentar a documentação e tomar providências necessárias para o embarque e a viagem de menores, salientando que, para alguns destinos a autorização constante do passaporte de menores não é suficiente, devendo ser averiguada pelos responsáveis a apresentação das autorizações para viagem de acordo com as exigências da legislação nacional e internacional vigentes.

RECOMENDAÇÕES GERAIS

1 - Levar na bagagem de mão todo e qualquer medicamento necessário, óculos ou outro item indispensável para o dia a dia.

2 - Cópia de documentos – Passaporte: 3 primeiras folhas; Vistos; Seguro Saúde; 2 fotos 3x4 e 2 fotos 5x7, recentes.

3 - É recomendável que o cliente contrate seguro viagem/assistência médica de sua escolha.

4 - A Teresa Perez também recomenda incisivamente ao cliente efetuar Seguro para assistência ao viajante e Seguro cancelamento, principalmente para viagens internacionais e viagens que envolvam atividades de aventura, colocando-se à disposição para fornecer informações e indicações para a realização do seguro.

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

É vedada a transferência ou cessão pelo cliente dos direitos decorrentes da aquisição e operação da viagem.

Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, para dirimir eventuais questões ou dúvidas emergentes da contratação, com a renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Ao contratar os serviços para operações de viagem pela Teresa Perez, o cliente declara conhecer e concordar com as Condições Gerais, comprometendo-se, por si e seus familiares, a cumprir os termos estabelecidos neste documento.

De acordo:

Roteiro:

Nome:

Teresa Perez Tours

Identidade – RG:
