

Viagens Nacionais e Internacionais

1) RESPONSABILIDADE:

A Viagens Marsans Internacional do Brasil Passagens e Turismo Ltda. Embratur 00155-00-41.8, Iata 57.700683, Braztoa 032, Abav 105, CGC 42.184.317.0001-75 é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e serviços, conforme Condições Específicas para cada viagem e, mesmo sendo intermediária entre o Usuário e as demais entidades prestadoras de serviços, responde pela escolha nos termos da Lei Civil e no que couber, nos termos da Lei de Defesa ao Consumidor, não respondendo, conseqüentemente, nem se solidarizando por quaisquer atos, fatos ou eventos, por casos fortuitos, externos ou internos, ou de força maior, cuja responsabilidade legal ou contratual decorra de legislação específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, marítimos e ferroviários, bem como dos hoteleiros, que responderão na forma da lei vigente.

2) CONCORDÂNCIA E ADESÃO DO USUÁRIO

Ao participar de quaisquer excursões ou viagens operadas por esta empresa, o Usuário, por si, ou através da agência de viagens sua mandatária Declara conhecer e possuir, pelo que adere contratualmente, às "Condições Gerais" e às condições específicas para operação de cada programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares. O Usuário reconhece, também, que a operadora é mera intermediária entre os prestadores de serviços, como empresas aéreas, hoteleiras, transportadoras terrestres e hidroviárias e/ou locadoras, que respondem na forma da legislação específica.

3) RECLAMAÇÕES

As reclamações serão consideradas, se o Usuário as fizer, por escrito, até 90 dias após o término dos serviços; se não o fizer, decorrido este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando o operador de qualquer responsabilidade, salvo quanto à reparação de danos decorrentes de ilícitos civis, com culpa subjetiva. Não será considerada a reclamação, caso o Usuário, desprezando os procedimentos previstos na Lei 8.078/90, preferir o uso dos meios de comunicação, intencionalmente, ocasionando publicidade negativa. A arbitragem, de comum acordo, poderá ser adotada para dirimir quaisquer dúvidas ou pendências decorrentes da aplicação do contrato e prestação de serviços.

4) PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Operadora utilizará na execução dos programas de viagens ou excursões, hotéis, transportes, restaurantes e ou casas de entretenimento, conforme relação posta ao conhecimento do Usuário, não se vinculando ou obrigando à utilização exclusiva de quaisquer estabelecimentos ou equipamentos, salvo, se nas "condições específicas", a programação a eles for vinculada ou der ao Usuário o direito de escolha. O roteiro só poderá ser modificado ou parcialmente suprimido, em casos excepcionais de força maior ou fortuitos, para atender situações imprevisíveis como condições climáticas e greves ou por impossibilidade de contratação de hotéis e companhias transportadoras.

5) OS PREÇOS INCLUEM

Os serviços especificados em cada itinerário, a saber: a) transporte; b) hospedagem em apartamentos do tipo standard (salvo especificação em contrário); c) taxas e impostos dos estabelecimentos hoteleiros, quando aplicáveis; d) o regime alimentar contratado em cada caso, considerando-se sempre que o café da manhã será do tipo continental; e) assistência técnica, quando este serviço estiver especificado; f) o transporte de bagagens, respeitando-se o limite estabelecido em cada caso; e g) todos os demais serviços e complementos que se especificarem concretamente em cada itinerário. Os preços de serviços ou tarifas indicados nos folhetos e publicidade são válidos para o período ali consignado e podem variar em razão de alta temporada ou de algum evento especial, bem como, quando for o caso, em razão da variação cambial, ou aumentos autorizados pelas entidades competentes.

6) OS PREÇOS EXCLUEM

Passeios opcionais; excesso de bagagem; taxas de aeroportos, despesas com documentação, gastos alfandegários; extras de caráter pessoal, tais como bebidas, lavanderia, telefonemas, telegramas, gorjetas e quaisquer outras despesas não devidamente mencionadas como inclusas.

7) DOCUMENTAÇÃO

É de exclusiva responsabilidade dos passageiros a apresentação para a viagem, munidos dos documentos exigidos para a entrada nos países de destino: passaporte, vistos e, quando for o caso, atestados de vacinação. Todos os gastos derivados da impossibilidade de embarque por falta de documentos adequados e/ou os gastos com cancelamento de reservas e/ou penalidades aplicadas por vencimento de prazos, serão debitados aos passageiros. Para embarque para alguns países do Mercosul, o documento necessário caso o passageiro não disponha de passaporte, é a carteira de identidade emitida pelas secretarias de segurança pública, com emissão máxima oito anos antes da data do retorno da viagem e em bom estado de conservação. Carteiras de identidade emitidas por órgãos de classe (CRM, OAB, etc.) ou órgãos militares (Ministério da Aeronáutica, Marinha, etc.) não são válidas.

Nota Importante:

IMIGRAÇÃO - A Operadora não possui nenhum vínculo com as autoridades de imigração dos países visitados nos itinerários, autoridades estas que são soberanas quanto à permissão de entrada de estrangeiros em seus territórios e que estabelecem critérios distintos para que tal autorização seja concedida, tais como apresentação de vistos, certificados de vacinação, documentos, comprovação de posse de numerário para as despesas da viagem, seguros de assistência médica com coberturas especiais (para os países do Espaço Schengen), e até mesmo o padrão das respostas, por parte dos usuários, a questionários escritos ou verbais apresentados localmente. Por esta razão, a Operadora não poderá ser responsabilizada pelo impedimento da entrada do usuário em qualquer país. As despesas decorrentes de tais impedimentos correrão por conta do usuário, não sendo devido, pela operadora, nenhum reembolso pelos serviços não usufruídos.

8) PAGAMENTOS E RESERVAS

a) É exigido um sinal de 20% (vinte por cento) para início de reservas, o que não pressupõe confirmação do programa, o que será informado após a verificação da disponibilidade dos lugares solicitados. Só serão válidas as confirmações informadas em documento específico. Caso a confirmação não esteja de acordo com o solicitado e o passageiro não

aceite a alternativa oferecida, o depósito será devolvido integralmente;

b) O saldo deverá ser pago na data estabelecida no ato da confirmação da reserva.

c) O não cumprimento dos prazos informados na confirmação da reserva, acarretará o cancelamento automático de todos os serviços, e a cobrança de multas conforme item 9 abaixo.

9) DEVOLUÇÕES E PENALIDADES POR CANCELAMENTO

PARTE AÉREA

As solicitações de cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos serão encaminhadas às cias. aéreas titulares das reservas e estarão sujeitas às penalidades e aos prazos por elas estabelecidos, sobre os quais a Operadora não tem nenhuma ingerência.

Nota: Todos os cancelamentos e alterações, rigorosamente, limitam-se às condições contratuais existentes entre o operador e a transportadora, que por sua vez, observam a legislação específica vigente.

PARTE TERRESTRE

* Nota importante: em sentença prolatada no processo de nº. 2006.18161709, a juíza da 24ª Vara Cível de São Paulo determinou que a Marsans Viagens obedeça aos seguintes prazos e percentuais para aplicação de penalidades por cancelamento de reservas por solicitação dos passageiros, conforme a antecedência em relação à data de partida para a viagem:

- da reserva efetuada até 45 dias antes da data de saída - multa de 10% do total;
- de 44 a 30 dias antes da saída - multa de 20% do total;
- de 29 a 15 dias antes da saída - multa de 30% do total;
- de 14 a 03 dias antes da saída - multa de 40% do total;
- menos de 03 dias ou não comparecimento - multa de 50% do total.

Estes são os prazos e percentuais de penalidades máximos em vigor nesta data, e se sobrepõem a quaisquer outros prazos e percentuais eventualmente publicados em folhetos e contratos da Marsans Viagens que tenham sido distribuídos no mercado de turismo.

a) **Internacional:** devoluções são sujeitas a autorização do Banco Central, sempre que a remessa do pagamento dos serviços no exterior já tenha sido efetuada. Consultar as condições específicas de cada programa relativas ao pagamento de penalidades por cancelamento.

b) **Nacional:** as penalidades por cancelamento serão aplicadas de acordo com os percentuais mostrados acima, sobre o valor total da parte terrestre (considerar dias úteis)

Nota: Estes prazos e percentuais poderão ser alterados de acordo com o destino, tipo e períodos da viagem, ou conforme as condições específicas de cada programa.

c) O Usuário poderá providenciar sua substituição por outro passageiro, nas mesmas condições, na mesma data e na mesma excursão, respeitados os prazos operacionais, e regras dos prestadores de serviços, que possam viabilizar a substituição;

d) Para grupos fechados os prazos para pagamentos e cancelamentos serão informados no ato da confirmação dos serviços;

10) DIÁRIAS DE HOTEL

Por convenção Internacional as diárias de hotel iniciam-se às 15 horas do dia de chegada, terminam às 12 horas do dia da saída.

11) MENORES DE IDADE VIAJANDO DESACOMPANHADOS

Considerando-se que para viajar desacompanhados necessitam de autorização dos pais, os menores de idade serão considerados, para todos os fins da viagem, capazes, sendo responsáveis por seus atos e pelo comparecimento aos locais e horários marcados pelos guias. Nossos programas não incluem serviços de guias especializados no atendimento e controle de menores de idade. A participação de passageiros menores obedecerá ao disposto na Lei 10.406/02, do Código Civil; Lei 8.069/90, do Estatuto da Criança e do Adolescente; e na Portaria nº 676/GC-5, de 13/11/00, do DAC (Condições Gerais de Transporte).

12) RECOMENDAÇÕES FINAIS

É Proibido o transporte e ingestão de bebida alcoólica, salvo se fornecida ou vendida ao longo da viagem ou tour. Durante o período da excursão, operadora e Usuário se obrigam a respeitar os horários pré-estabelecidos para a operação, conforme informações do preposto da empresa.

O usuário que prejudicar o andamento da excursão, não observando os horários ou o itinerário, será desligado da mesma sem direito a qualquer indenização ou devolução.

Face à natureza da viagem, recreativa/cultural, recomenda-se que o usuário não porte jóias ou valores, grandes quantias em dinheiro, limitando, também, suas bagagens ao necessário, pois a operadora não se responsabiliza por quaisquer furtos, roubos e extravios e mesmo quando, comprovadamente, der causa ao extravio, sua responsabilidade é limitada ao ressarcimento via seguro, ou pelos regulamentos vigentes. Quem se dispuser a viajar com grandes quantias em dinheiro ou cheques e, ainda, bagagem com valores elevados, fica obrigado a fazer declaração antes do embarque e pagar prêmio de seguro.

Usuário portador de doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, deve declarar tal situação e viajar assistido e coberto por seguro.

O risco da viagem, em face de quaisquer das condições acima, é da eleição do usuário.

13) FORO

As partes contratantes elegem o foro do município do Rio de Janeiro (RJ) para dirimir toda e qualquer pendência decorrente da aplicação deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

O CLIENTE, AO ADQUIRIR UM PROGRAMA COM A MARCA "MARSANS", ADERE, INTEGRALMENTE, AS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E GERAIS.

VIAGENS MARSANS INTERNACIONAL LTDA
Registro EMBRATUR 57-7-00683

