

# CONDIÇÕES ESPECÍFICAS / CONTRATO DE ADESÃO

## Viagens Nacionais em Vôos Fretados

As viagens nacionais com transporte aéreo em VÔO FRETADO, possuem características próprias e responsabilidades específicas da Operadora e da Transportadora. O cliente, ao adquirir um produto deste tipo, adere, integralmente, às Condições explicitadas abaixo.

### 1) PARTE AÉREA

- A parte aérea da programação é de total responsabilidade da Transportadora que opera os vôos contratados de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes, em especial as específicas para fretamento, sendo sua a responsabilidade legal e contratual pelo cumprimento do contrato de transporte.
  - O voucher é o documento que caracteriza o contrato de transporte e, no Vôo Fretado, substitui o bilhete aéreo, para todos os efeitos legais e com as limitações dessas Condições Específicas.
  - O passageiro observará as datas de partida e chegada e cumprirá os horários estabelecidos, devendo apresentar-se no aeroporto para embarque com a antecedência indicada pela Operadora no voucher, portando os documentos obrigatórios para viagem, identidade nos vôos domésticos, passaporte e visto nos vôos internacionais.
  - O embarque será feito mediante a apresentação do voucher ao atendente MARSANS no aeroporto. O voucher só é válido para a data e horário estabelecidos para a partida.
  - Pela perda do vôo, seja qual for o motivo — por se tratar de fretamento e, ainda, por estar a parte terrestre ligada à aérea — não haverá qualquer devolução de importâncias já pagas e não eximirá o cliente de pagar eventual saldo devedor.
  - A Operadora, nem por mera liberalidade, poderá acomodar o passageiro em um próximo vôo, pois o assento vago no vôo perdido é irrecuperável e já foi pago à Transportadora.
  - O Vôo Fretado não permite aproveitamento, reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, devido as condições especiais de contrato entre a Operadora e a Transportadora e disposições regulamentares aplicáveis.
  - Todas as restrições aplicáveis ao cliente nestas Condições Específicas decorrem do contrato de fretamento celebrado entre a Operadora e a Transportadora, onde a Operadora pré-paga a Transportadora, o que garante a economicidade do vôo.
  - O passageiro está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte, é da TRANSPORTADORA, que responde nos termos da legislação em vigor.
  - Eventuais atrasos causados pela TRANSPORTADORA são de sua inteira responsabilidade, principalmente, se repercutirem na parte terrestre da viagem.
  - O passageiro reconhece não ter a Operadora qualquer responsabilidade sobre a parte aérea da programação.
  - A Operadora garante a execução da programação turística e a Transportadora garante o transporte de ida e volta, nos limites da legislação vigente.
  - À OPERADORA reserva-se o direito de estabelecer conexões e escalas, tudo em benefício da segurança, conforto dos passageiros e manutenção do preço.
  - As conexões utilizadas para chegar ao aeroporto de embarque do Vôo Fretado, quando adquiridas ou programadas sem o conhecimento ou intervenção da Operadora, são de inteira responsabilidade do passageiro, e não excluem qualquer das responsabilidades assumidas.
  - Se, por motivos técnicos ou operacionais, ou, ainda, por motivos decorrentes das condições do tempo, o vôo não se iniciar, aplicar-se-á, no que couber, as disposições do Código Brasileiro de Aeronáutica.
  - O Vôo Fretado, não sendo serviço de transporte público regular e estando vinculado a uma excursão de turismo, pode ter suas datas e os horários de chegada e partida, sem prejuízo da excursão, alterados. Nos casos em que ocorrer a supressão de algum serviço ou diminuição no período de hospedagem em decorrência da alteração dos horários ou data dos vôos, será reembolsado o valor correspondente aos serviços não prestados ou noites não usufruídas.
  - Devido às características do produto, vôos de fretamento não devem ser utilizados para a realização de negócios, passeio ou visitas fora do roteiro da parte terrestre. Se o passageiro, a respeito da advertência, assim proceder, assume o risco de sua opção.
  - O passageiro, reconhecendo a condição da Operadora de mera intermediária, a nomeia, em caráter irretratável e irrevogável, como condição ligada ao presente acordo, sua mandatária para resolver quaisquer questões decorrentes do não cumprimento do contrato de fretamento e que, eventualmente, causem prejuízo à programação.
  - Em razão das peculiaridades do vôo fretado e das variações cambiais (quando internacional), as tarifas promocionais constantes em nossa tabela de preços ficam sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas.
- A RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA É OBJETIVA.

### 2) PARTE TERRESTRE

- A acomodação nos hotéis é baseada em apartamentos standard, para duas

pessoas, com duas camas de solteiro. A operadora não garante o alojamento em cama de casal, mesmo que solicitado, devido ao pequeno número de apartamentos com este mobiliário. A designação de apartamentos aos participantes é de responsabilidade exclusiva dos hotéis e sobre elas a operadora não tem qualquer ingerência.

- Apartamentos triplos e quádruplos podem ser mobiliados com duas camas de solteiro ou uma cama de casal, sendo a terceira e quarta pessoas acomodadas em camas articuladas ou de armar (na maioria dos casos), sofás camas ou camas extras (raramente). A operadora não se responsabiliza por eventuais problemas decorrentes deste tipo de acomodação, quando apartamentos triplos ou quádruplos forem solicitados pelos passageiros, não havendo, inclusive, implicação no preço pago pela excursão.

- A hospedagem nas excursões é prevista em apartamentos duplos. O passageiro já inscrito que não puder ser acomodado em apartamento com outra pessoa ficará em apartamento individual e deverá pagar o adicional single até 5 (cinco) dias antes da saída da excursão, mantendo-se o disposto no item Inscrição, Pagamento, Cancelamento e Transferência destas Condições Específicas.

- As diárias dos hotéis se iniciam às 14 horas do dia da chegada do hóspede e vencem às 12 horas do dia de sua partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Estes horários deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada/saída dos vôos. A ocupação antes ou depois destes horários acarretará em cobrança de uma diária extra por parte dos hotéis, diretamente ao passageiro.

- Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pela MARSANS, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviços, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo. Se, por razões de força maior, só for possível a acomodação em hotel de classificação ou tipo inferior, o cliente será reembolsado pela diferença do preço.

- Circunstâncias alheias à nossa vontade, como quebra contratual e desacordo sobre tarifas ou qualidade na prestação de serviços, poderão ocorrer, ocasionando a substituição dos hotéis mencionados.

- A operadora pode usufruir de incentivos fiscais ou financeiros decorrentes da contratação de serviços de hotelaria, neste caso o incentivo reverterá em favor de todos os passageiros mediante a contratação das unidades hoteleiras com preços menores, ou seja os benefícios legais serão distribuídos por todos os passageiros, que, com o mesmo fato gerador, não terão direito a qualquer devolução, ou compensação tributária, quer das autoridades locais, quer da operadora.

- Os traslados, city-tours e passeios (que fazem parte do programa) poderão ser realizados em veículos locais, sem ar condicionado e/ou calefação, e nos horários estabelecidos pelas agências receptoras locais.

- Para o correto andamento da excursão, ou por motivos técnicos, a ordem do programa poderá ser invertida ou alterada.

- Pernoites adicionais, por motivo de fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da Transportadora aérea, deverão ser pagos pelo passageiro ou pela Transportadora aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes. Não cabe qualquer reembolso por parte da Operadora.

- Caso ocorra o fechamento de um aeroporto de destino ou por outro impedimento que obrigue o pouso da aeronave em aeroporto alternativo, o traslado será efetuado por transporte rodoviário.

- Refeições e visitas que excedam o programado serão pagas diretamente pelos passageiros aos prestadores de serviço, não cabendo qualquer reembolso por parte da operadora

- Os vôos de fretamento são programados para datas fixas para ida e volta. Caso o passageiro renuncie à utilização do vôo de regresso na data fixada para o seu programa, serão de sua única responsabilidade as despesas daí decorrentes, com alojamento, alimentação e vôo de regresso, não cabendo à Operadora qualquer reembolso.

### 3) OPCIONAIS

- Os opcionais são vendidos e operados pelas agências receptoras locais, não sendo a operação de responsabilidade da OPERADORA MARSANS, que, todavia, responde "in elegendo".

- O não comparecimento do passageiro na data e horário indicados pela agência receptiva local, implicará na invalidação plena específica para aquele passeio, não permitindo reaproveitamento em outra data e horário.

- Cabe à agência receptiva local ou ao seu preposto, o direito de cancelar os passeios opcionais por motivos operacionais, ou por haver um número insuficiente de passageiros. Nestes casos, a importância paga será devolvida aos clientes.

- A parte aérea e terrestre da excursão não se vincula para nenhum efeito legal aos opcionais, que podem ou não ser operados.

### 4) BAGAGEM

- O passageiro terá direito a transportar 1 (um) volume de, no máximo, 20 kg (vinte quilos). Terá direito, ainda, a 1 (um) volume de mão de até 5 kg (cinco



# CONDIÇÕES ESPECÍFICAS / CONTRATO DE ADESÃO

## Viagens Nacionais em Vôos Fretados

As viagens nacionais com transporte aéreo em VÔO FRETADO, possuem características próprias e responsabilidades específicas da Operadora e da Transportadora. O cliente, ao adquirir um produto deste tipo, adere, integralmente, às Condições explicitadas abaixo.

quilos), tipo bolsa MARSANS.

- Excesso de bagagem implicará em cobrança de suplemento por cada quilo e/ou volume, tanto em relação ao transporte aéreo, como ao terrestre.
- A Operadora não se responsabilizará por furto, roubo, ou extravio, quando a bagagem estiver sob a guarda das transportadoras aéreas, terrestres, aquaviárias e hotéis, responsabilizando-se somente quando for a causadora do extravio e até os limites fixados pela legislação aplicável.

### 5) DOCUMENTAÇÃO

- Indispensável ao passageiro portar sua Carteira de Identidade (o RG), ou passaporte e visto.
- Carteiras de Identidade em mau estado de conservação, com rasura, não plastificadas, bem como as de modelo antigo (com foto desatualizada) e xerox, não são válidas.
- Menores de 18 anos desacompanhados ou na companhia de apenas um dos pais, necessitarão, também, de autorização do juizado de menores, sem a qual não poderão viajar.
- A documentação defeituosa será de única e exclusiva responsabilidade do passageiro, eximindo a Operadora de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesas extras.

### 6) NOSSO PREÇO INCLUI

- Passagem aérea ida e volta, traslado aeroporto/hotel/aeroporto, número de pernites, cafés da manhã e o(s) passeio(s) mencionado(s) nos anúncios, na programação detalhada quando houver e nas observações constantes da Tabela de Vendas do produto Fretamentos Nacionais.
- Obs.: O preço contratado e pago é válido para determinada saída, podendo variar para mais ou menos, em virtude de alterações cambiais ou eventuais promoções provocadas por condições de mercado.

### 7) NOSSO PREÇO NÃO INCLUI

- Despesas com documentação; taxas de turismo; taxas de embarque; bebidas, inclusive nas refeições que constem do programa adquirido; refeições "a la carte"; lavanderia; sauna; filmes de televisão a cabo; uso de sala de ginástica; telefonemas locais, interurbanos ou internacionais; bem como outras despesas não previstas no programa adquirido.

### 8) INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA

- A inscrição será efetuada mediante pagamento de sinal, caso seja determinado pela Operadora. O saldo deverá estar regularizado até 15 dias antes da partida.
- O acréscimo para apartamento single, quando solicitado, deverá ser pago no momento da compra do pacote.
- O passageiro que desejar compartilhar um apartamento duplo com um segundo passageiro do mesmo sexo, exige a operadora da responsabilidade em conseguir tal acomodação.
- Caso o passageiro que desejar ser acomodado não conseguir um acompanhante ou se encontrar sem acomodação dupla até 5 (cinco) dias antes do embarque ou o passageiro que estiver com ele acomodado cancelar por motivo qualquer, deverá o mesmo pagar o adicional de single bonificado (valor com 10% - dez por cento - de desconto).
- Transferências dos lugares reservados para terceiros serão aceitas até 10 dias antes do embarque.

\* 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:

- a) da reserva efetuada até 45 dias antes da data de saída - multa de 10% do total;
- b) de 44 a 30 dias antes da saída - multa de 20% do total;
- c) de 29 a 15 dias antes da saída - multa de 30% do total;
- d) de 14 a 03 dias antes da saída - multa de 40% do total;
- e) 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.

**• O PASSAGEIRO QUE NÃO COMPARECER AO EMBARQUE NO DIA E HORA PREVIAMENTE INDICADOS PELA OPERADORA NÃO PODERÁ EMBARCAR EM OUTRA DATA PARA A MESMA EXCURSÃO OU IDÊNTICA PROGRAMAÇÃO, DEVENDO RESSARCIR À CONTRATADA OS DANOS CAUSADOS POR SEU INADIMPLEMENTO.**

- A Operadora se reserva o direito de desligar do grupo o passageiro que venha a prejudicar a excursão, descontando-lhe os prejuízos causados à empresa e aos

demais participantes.

- O passageiro que abandonar ou for desligado da viagem, ou de parte dela, após iniciada, deverá, em qualquer hipótese, ressarcir os danos causados à empresa e aos demais participantes.

- À OPERADORA se reserva o direito de não realizar a excursão, caso esta não alcance o número mínimo de 15 (quinze dias) passageiros, devendo ser devolvida a quantia paga pelo passageiro, caso não pretenda viajar em outra viagem similar.

### 9) INADIMPLÊNCIA.

- A inadimplência de quaisquer das cláusulas constantes da presente por parte da Operadora referente a cancelamentos ensejará a aplicação da multa em favor do passageiro correspondente à até 30% (trinta por cento) do valor da viagem, dependendo da gravidade da inadimplência e não poderá ser cumulada com outro tipo de penalidade.

Financiamentos

- A MARSANS 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 é de sua responsabilidade.

## CONDIÇÕES GERAIS

### A) RESPONSABILIDADE

- A Operadora é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e, mesmo sendo intermediária entre o cliente e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), responde pela escolha, nos termos da Lei Civil e, no que couber, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor. Consequentemente, não responde, nem se solidariza, por quaisquer atos, fatos ou eventos, onde a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, aquaviárias ou ferroviários, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.

- Em que pese a responsabilidade definida nestas Condições Gerais, a Operadora não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas (tempestades, nevascas, tormentas), catástrofes naturais (terremotos, furacões, vendavais e outros) decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos e furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais, decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do passageiro.

- A incolumidade pública, incluindo-se aí os clientes MARSANS, é responsabilidade das autoridades de cada país, não havendo qualquer solidariedade entre eventos ou fatos criminosos com a Operadora.

### B) CONCORDÂNCIA

- Ao participar da Programação MARSANS, o cliente, individualmente, ou através da agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, as CONDIÇÕES ESPECÍFICAS relativas ao programa adquirido.
- O cliente e a operadora se comprometem a respeitar os horários estabelecidos para a operação, conforme informações do preposto ou do guia da MARSANS.

### C) RECLAMAÇÕES

- No caso de reclamações quanto a prestação de serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Operadora, em até 30 (trinta) dias após o encerramento dos serviços, conforme Artigo 26, item 1, 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.

- Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato, por eleição, os CLIENTES escolhem o Foro da cidade do Rio de Janeiro, renunciando a todo e a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

- Os clientes estão cientes que os responsáveis legais pela Operadora MARSANS se encontram, para todos os efeitos legais, em sua sede na Rua Rodrigo Silva, nº 26, 6º andar -centro-Rio de Janeiro -RJ.

- Eventuais omissões, caso venham a acontecer, serão tratadas com correção, ética e bom-senso, além da habitual e atenta consideração com os clientes de nossa empresa.

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

MARSANS INTERNACIONAL DO BRASIL LTDA  
Registro EMBRATUR 57-7-00683

