

CONDIÇÕES GERAIS - CONTRATO FLYTOUR VIAGENS

1. OBJETO:

1.1. O Contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços e produtos turísticos.

1.2. Compõe a contratação as Condições Gerais, as Condições Específicas, o *voucher* (para serviços terrestres), o bilhete aéreo (se aplicável), sem prejuízo de outros.

2. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

2.1. São obrigações da FLYTOUR VIAGENS:

a) A prestação de serviços de intermediação entre os fornecedores e o Contratante, dos serviços/produtos turísticos descritos nas Condições Específicas deste Contrato;

2.2. São obrigações da Agência de Viagens:

a) Realizar a venda do serviço/produto turístico diretamente ao Contratante;

b) Servir como ponto de apoio e repasse de informações entre a Flytour Viagens e o Contratante para quaisquer solicitações (esclarecimento de dúvidas, solicitações de cancelamento...);

c) Informar ao Contratante as orientações e especificações relativas ao serviço/produto de turismo adquirido;

d) Orientar o Contratante sobre a necessidade de documentação atualizada, passaporte, vistos, vacinas, dentre outros, de acordo com o serviço/produto turístico adquirido;

2.3. São obrigações do Contratante:

a) Realizar o pagamento do preço, nas datas e forma indicados nas Condições Específicas;

b) Observar as regras das Condições Gerais, Condições Específicas, do *voucher*, dentre outros;

c) Responsabilizar-se pelo custeio de quaisquer despesas relativas ao serviço/produto turístico, nas hipóteses de cancelamento ou alteração do serviço/produto turístico, perda de vôos, traslados, dentre outros, por sua culpa exclusiva, e-ou de quaisquer viajantes;

d) Transmitir a todos os viajantes as regras aplicáveis ao produto/serviço adquirido, quer constantes destas Condições Gerais, quer das Condições Específicas, dos *vouchers*, bilhetes aéreos, dentre outros, inclusive alterações de vôos e demais condições previstas sob a cláusula 3ª abaixo, responsabilizando-se pela inobservância de tal prática;

3. ALTERAÇÕES PELA FLYTOUR VIAGENS

3.1. Por razões operacionais, a Flytour Viagens reserva-se o direito de promover alterações quanto ao serviço/produto turístico, observado sempre o mesmo padrão de qualidade contratado (ex: inclusão ou exclusão de escalas em vôos, alteração de aeroporto, alteração de hotéis, serviços, tipo de vôo (ex: fretado ou regular, tipo de aeronave), companhia aérea, ...).

3.2. **Excepcionalmente**, caso necessário por razões operacionais, poderá ser alterada a data de embarque e-ou retorno, limitada a, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, podendo corresponder às horas imediatamente anteriores ou posteriores ao horário inicialmente previsto, desde que o Contratante seja informado da alteração, não haja

prejuízo ao produto/serviço turístico e que não exista majoração do Preço do pacote.

4. CANCELAMENTO/REMARCAÇÕES

4.1. Na hipótese de cancelamento de serviço e-ou produto turístico por iniciativa do Contratante, serão deduzidos do valor a restituir ao Contratante:

a) as penalidades aplicadas pelos fornecedores envolvidos no serviço/produto turístico (hospedagem, traslados, passeios, transporte aéreo e terrestre), que serão informadas no ato da solicitação do cancelamento, e poderão ser consultadas a qualquer momento junto à Agência de Viagens, ou através do SAC da Flytour Viagens. Tais penalidades são retidas/pagas aos fornecedores, e não aproveitam a Flytour Viagens ou a Agência de Viagens;

b) taxa administrativa a favor da Flytour Viagens, conforme escalonamento a seguir descrito:

- cancelamento com 30 (trinta) dias ou mais do início da execução do serviço/produto de turismo: 20 % do valor total do serviço e-ou produto turístico adquirido;

- cancelamento com menos de 30 (trinta) dias do início da execução do serviço/produto de turismo: 25% do valor total do serviço e-ou produto turístico adquirido.

c) Comissão a favor da Agência de Viagens, no valor de 6% do valor do valor total do serviço e-ou produto turístico adquirido.

4.2. Para a hipótese de remarcação do serviço e-ou produto turístico a pedido do Contratante, serão aplicadas:

a) as penalidades/taxas praticadas pelos fornecedores pela remarcação do serviço ou produto de turismo, eventuais diferenças de preço para a nova data contratada (em benefício direto dos fornecedores); e

b) taxa de remarcação de 3% (três por cento) a favor da Flytour Viagens pelos serviços de remarcação.

4.3. O Contratante dá ciência e anuência de que a soma das alíneas acima poderá corresponder a perda de até 100% (cem por cento) do valor pago pelo serviço e-ou produto de turismo adquirido. Cancelamento ou remarcações em épocas de réveillon, carnaval, períodos de festas e-ou eventos no local de destino, feriados, e fretamentos aéreos, dentre outros implicam, invariavelmente, em perda de 100% do valor do pacote, de acordo com a política aplicada pelos fornecedores.

4.4. A Flytour Viagens empenhará seus esforços junto aos fornecedores, visando a redução das penalidades, quer através da tentativa de revenda de um ou mais elementos do serviço ou produto turístico a terceiros, quer através de negociação comercial considerando a necessidade de cancelamento específica do Contratante.

4.5. O reembolso do saldo a favor do Contratante ocorrerá pela mesma modalidade do pagamento do preço. Na hipótese do serviço/produto turístico ter sido pago via cartão de crédito, será efetivado o reembolso através de crédito no mesmo cartão. Para pagamentos à vista, o valor será creditado a favor do Contratante em conta-corrente ou conta-poupança de sua titularidade.

4.6. Na hipótese do Contratante ter firmado financiamento junto a instituição bancária ou empresa de crédito, é expressamente proibida a suspensão dos pagamentos por força de cancelamento e-ou desacordo comercial, prevalecendo sempre as regras contratuais firmadas diretamente com a instituição bancária ou empresa de crédito.

5. REGRAS PARA OS VIAJANTES:

5.1. Sem prejuízo do que consta das Condições Específicas, o Contratante e demais viajantes devem estar cientes:

a) das regras disponibilizadas pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, especialmente as “Dicas ANAC” disponibilizadas no site www.anac.gov.br/dicasanac/, no que se refere aos serviços de transporte aéreo (caso componham o serviço/produto turístico adquirido);

b) caso o pacote turístico envolva viagem internacional, os viajantes deverão possuir passaporte com validade mínima de 6 (seis) meses contados da data prevista de retorno ao Brasil;

c) crianças e adolescentes (até 18 anos incompletos) precisam de autorização com firma reconhecida por autenticidade e foto para viajar desacompanhados, ou acompanhados por apenas um dos pais, conforme determinado pelo Conselho Nacional de Justiça, e informações atualizadas constantes do site www.cnj.jus.br/;

d) de que a responsabilidade e as despesas pela obtenção de visto cabe aos viajantes, estando o Contratante ciente de que, ainda que deferido ou desnecessário o visto para determinado país de destino, poderá haver a negativa à entrada do viajante, posto que a deportação é ato discricionário da autoridade do país de destino, não podendo a Flytour Viagens e-ou a Agência de Viagens serem responsabilizadas por qualquer devolução de valores ou indenização ao Contratante, devendo o Contratante pagar a integralidade dos valores devidos;

e) de que o horário de *check in* e *check out* de hotéis pode variar conforme a prática da cidade de destino, podendo ser entre as 12 e 16 horas para *check in*, e entre as 11 e 13 horas para *check out*. As informações específicas poderão ser obtidas pelo Contratante junto à Agência de Viagens ou SAC da Flytour Viagens;

f) os passeios objeto desta contratação são exclusivamente aqueles descritos nas Condições Específicas, não havendo qualquer responsabilidade da Flytour Viagens ou da Agência de Viagens em relação a passeios opcionais eventualmente contratados pelo

Contratante durante a execução da viagem sem sua intermediação;

g) passageiros portadores de necessidades especiais devem declarar sua condição ao Agente de Viagens no ato da contratação, e verificar/ponderar a viabilidade da execução do serviço/produto de turismo pretendido/adquirido, devendo estar cientes de que há roteiros e passeios que, por suas características específicas, podem não ser possíveis de serem realizados por portadores determinadas necessidades especiais, estando ainda cientes de que não haverá qualquer compensação financeira/devolução de valores por parte dos fornecedores, da Flytour Viagens e-ou da Agência de Viagens na hipótese de impossibilidade de execução de determinado serviço/produto/roteiro/passeio;

h) há destinos que exigem a comprovação de contratação assistência de viagem para entrada no país, podendo o Contratante contratar produto intermediado pela Flytour Viagens, ou optar por sua contratação junto a terceiros;

j) os serviços/produtos objeto deste Contrato não geram créditos/pontos perante eventuais programas de benefício dos fornecedores.

6. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

6.1. Caso fortuito e força maior (ex: terremotos, tsunamis, inundações, erupção de vulcões, guerras, epidemias, dentre outros) são excludentes de responsabilidade, pelo que ocorrendo condições meteorológicas adversas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior que impactem na execução do serviço/produto turístico adquirido, eventuais despesas adicionais com hospedagem, antecipação, remarcação ou alteração dos meios de transporte, dentre outros, deverão ser custeados pelo Contratante.

7. DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O Contratante realizará o pagamento pelos serviços e-ou produtos turísticos contratados conforme descrição constante das Condições Específicas.

7.2. Na hipótese de parcelamento do preço direto com a Flytour Viagens, o atraso no pagamento de qualquer parcela ou a não compensação de cheque dado em pagamento será interpretado como cancelamento dos serviços por iniciativa do Contratante, estando a Flytour Viagens autorizada a praticar todos os atos necessários ao cancelamento dos serviços, aplicando-se ainda as previsões do tópico “Cancelamento”.

7.3. Na hipótese de atraso no pagamento após o início da viagem, o saldo em aberto será executado em face do Contratante, acrescido de multa de 2% sobre o valor total do Preço, mais juros de 1% ao mês e atualização pelo IGP-M da FGV. Na hipótese de atraso, a Flytour Viagens está expressamente autorizada a incluir os dados do Contratante no cadastro dos órgãos de proteção ao crédito.