CONTRATANTES (passageiro):

Nome	
CPF / RG	
Endereço	
Telefone(s)	

CONTRATADA (operadora):
QUALITÁ TURISMO LTDA, inscrita no CNPJ sob o no. 01.458.811/0001-01 e registro EMBRATUR 20.300.00.41.8, com sede na Rua Sete de Setembro, no. 55, Sala 801, Centro, na cidade de Rio de Janeiro, RJ.

OBJETO: As presentes condições gerais e demais especificações são inerentes ao pacote de serviços de viagens "**GRUPO FREI SALÉSIO – VIAGEM À ITÁLIA COM SICÍLIA - 2019"** que desta é parte integrante.

CONDIÇÕES GERAIS:

1. DA OPERADORA

A QUALITA TURISMO LTDA. atua como intermediária entre a *agência* e os prestadores de serviço que acabam por atender ao(s) *passageiro(s)*, tais como: empresas de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário, hoteleiras, restaurantes, receptivos, casas de espetáculos, profissionais autônomos, guias locais e outros colaboradores que possam participar do roteiro.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE AÉREA

2.1 O(s) *passageiro(s)* e a *agência* declaram ter pleno conhecimento de que a responsabilidade sobre a parte aérea do programa é inteiramente da companhia aérea.

2.2 O bilhete é a expressão do contrato de prestação de serviço pela companhia aérea, regida pelas normas internacionais da Convenção de Varsóvia, o Código Civil Brasileiro e a Lei 8078/90.

2.3 O transporte da bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea.

2.4 O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções do IATA e do DAC.

2.5 Os vôos terão que ser realizados exatamente nas datas e horários marcados e, eventualmente, **qualquer alteração que o(s) *passageiro(s)* queira(m) fazer, implicará no reajuste do preço ou cobrança de taxas, conforme estabelecido pelas companhias aéreas**. Qualquer alteração feita após a emissão do bilhete aéreo sofrerá uma penalidade conforme as regras estabelecidas pelo IATA.

2.6 Não é permitida a venda de bilhete aéreo, dissociado da parte terrestre.

2.7 O(s) *passageiro(s)* deverá(ão), sob sua responsabilidade: (a) apresentar-se no aeroporto até 3h (TRÊS HORAS ANTES) antes do horário previsto para embarque; (b) reconfirmar diretamente na companhia aérea cada vôo subseqüente, com antecedência mínima de 72h (setenta e duas horas) da a saída do vôo.

2.8 É da responsabilidade exclusiva do(s) *passageiro(s)* a sua documentação pessoal tal como passaporte, vistos, vacinas e autorização para viagem, a documentação adicional necessária para a viagem de menores de idade, o cumprimento das normas – valores, limites e conteúdo - relativas à entrada e saída de bagagem/mercadoria em qualquer país, bem como compra de mercadorias, responsabilizando-se o(s) *passageiro(s)* por todos os custos e penalidades daí decorrentes, inclusive se não conseguir(em) embarcar na data prevista.

2.9 No caso de atraso de vôo, cancelamento, *overbooking*, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusivamente da companhia aérea, de acordo com as normas internacionais,. Os prejuízos por ventura gerados em relação aos transfers, diárias de hotéis, passeios contratados, etc. serão de responsabilidade exclusiva do(s) passageiro(s).

2.10 Caso necessário, poderá ser alterada a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando-se essas alterações em um dia a mais ou a menos da data original, informando-se ao(s) passageiro(s) a alteração e dando-lhe(s) a opção de aceitar(em) a mesma ou cancelar(em) sua reserva, com o respectivo reembolso, na forma estabelecida nas presentes condições.

2.11 Uma vez emitidos os bilhetes aéreos, as companhias não permitem cancelamento ou alterações para os assentos de voos. Caso haja necessidade, serão cobrados valores extras pela própria Cia Aérea.

2.12 Por se tratar de viagem de tarifa de grupo, o percentual da pontuação dos programas de fidelidade das companhias aéreas poderá ser inferior a 100%.

2.13 A Qualità Turismo não tem autonomia para marcação prévia de assentos nas aeronaves.

2.14 **Alterações no retorno estão sujeitas a confirmação de espaço e preço por parte da Cia. Aérea. A Qualitá Turismo cobrará uma taxa de serviço por alteração em €.**

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE TERRESTRE:

3.1 *TRANSFERS:* Os *transfers* tem um prazo de tolerância de cerca de 1h (uma hora) de atraso em relação ao horário previsto de chegada da aeronave. Se houver atraso no vôo acima desse prazo de tolerância, o(s) passageiro(s) poderá(ão) perder o *transfer* sem que possa(m) imputar qualquer responsabilidade à *operadora*. No *voucher* entregue ao(s) *passageiro(s)* pela agência, relativo ao transfer, consta o numero de telefone da transportadora. O(s) passageiro(s) poderá(ão), ao seu critério e sob sua responsabilidade, entrar em contato com o fornecedor para encontrar uma solução.

3.2 HOTÉIS:

3.2.1 Cada hotel tem suas próprias regras de entrada (*check in*), e saída (*check out*). Normalmente a entrada se efetua entre às 12h (meio-dia) e às 14h (duas horas da tarde) e a saída, entre 10h30m (dez e meia da manhã) e 12h (meio-dia) no dia da partida, independentemente do horário de chegada ou saída dos vôos. Caso o(s) passageiro(s) queira(m) prolongar sua estada após a hora estabelecida para saída, o(s) passageiro(s) deverá(ão) notificar à recepção e pagar diretamente ao hotel a importância do adicional que houver.

3.2.2 Cada hotel tem suas regras de cobrança da consumação interna (frigo-bar), ligações telefônicas locais ou internacionais, utilização de computador e/ou *internet*, lavanderia, estacionamento de automóveis, etc. A operadora não se responsabiliza pelo seu descumprimento por parte do(s) passageiro(s).

3.2.3 Em nenhuma hipótese a operadora se responsabilizará por gastos efetuados pelo(s) passageiro(s) dentro do hotel tais como despesas de lavanderia, telefone, frigobar, uso de internet, estacionamento etc., que deverão ser pagos no ato da saída *(check out)*.

3.2.4 **A hospedagem no pacote contratado será em Hotéis de 4*.**

3.2.5 A acomodação depende da disposição do hotel contratado. Poderá ser, em regra, de quarto duplo ou triplo. Na maioria dos hotéis, os quartos triplos são essencialmente quartos duplos onde se coloca uma cama extra. Os Hotéis não garantem Camas de casal e solteiro quando solicitado.

3.2.6 Caso o passageiro não tenha com quem compartilhar o quarto duplo ou triplo, deverá ser pago quarto individual.

3.2.7 Em caso de aquisição de um circuito terrestre, devem ser aplicadas as regras e condições estabelecidas especificamente pela empresa que o realizar. Estas condições constam nos catálogos e/ou *sites* dessas empresas, que deverão ser informadas pela agência ao(s) passageiro(s).

3.2.8 Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviço, estes serão substituídos por outros hotéis, no mesmo local, dentro da mesma classificação e/ou especificações contratadas. Se por razão de força maior, só for possível a acomodação em hotel de categoria inferior, o(s) passageiro(s) será(ão) reembolsado(s) pela diferença do preço. No caso de overbooking dos hotéis o(s) passageiro(s) deverá(ão) contatar a prestadora de serviço local (cujo telefone constará sempre do voucher a ser remetido antes do início da viagem ao(s) passageiro(s)) ou o próprio hotel, para solucionar o problema, ou até mesmo a agência e a operadora. **Em nenhuma hipótese o(s) passageiro(s), por iniciativa própria, poderá(ão) escolher um outro hotel sem a autorização prévia da operadora, caso em que a operadora não assumirá nenhum ônus financeiro**.

3.2.9 Por motivos técnicos e operacionais, **a operadora reserva-se o direito de promover, junto ao seu fornecedor, alterações que se fizerem necessárias quanto aos itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o(s) passageiro(s).**

3.3 PASSEIOS TERRESTRES:

3.3.1 Em caso de acidente nos transportes de pacotes, circuitos, *tours* ou excursões, efetuados em veículos terrestres, fluviais ou marítimos, o(s) passageiro(s) ficará(ão) sujeito(s), no que se refere a indenizações, à legislação do país onde o veículo estiver matriculado.

3.3.2 Em relação a aluguel de automóveis, o(s) passageiro(s) deverá (ão) prestar atenção às despesas adicionais cobradas pela empresa de aluguel no tocante a seguros, compra de franquia, taxas aeroportuárias, devolução do automóvel, combustível etc., não incluídos no valor da diária, bem como o depósito a ser feito pelo cartão de credito do(s) passageiro(s) na hora da retirada do carro. O(s) passageiro(s) deverá (ão) também prestar atenção ao estado do carro na retirada, a fim de evitar que lhe sejam cobrados danos preexistentes ao veículo. A operadora não se responsabilizará pelas despesas cobradas do(s) passageiro(s) pela locadora.

3.3.3 As marcações de missas diárias serão segundo a disponibilidade do local.

3.3.4 Passeios e roteiros a serem organizados pelo próprio passageiro nos momentos citados "livres" serão de responsabilidade total do próprio passageiro, tendo o mesmo que arcar com tais despesas extras.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE MARÍTIMA

4.1 A operadora se responsabiliza apenas pela contratação, junto à empresa responsável, do passeio marítimo informado no pacote de serviços em anexo, **caso haja**. Qualquer alteração, cancelamento ou impossibilidade de realização do passeio será de exclusiva responsabilidade da empresa responsável pelo evento.

5. DAS RESERVAS E ALTERAÇÕES

5.1 As solicitações de reservas e/ ou alterações deverão ser feitas por escrito, e enviadas à operadora por e-mail.

5.2 As reservas somente serão confirmadas e aceitas mediante o recebimento de um sinal até 24h (vinte e quatro horas) após a efetivação da reserva. **O valor do sinal será especificado em cada pacote de serviços contratado**. Caso não seja efetuado o pagamento, a reserva cairá automaticamente. No caso de compra de um circuito em grupo, a questão do sinal dependerá da política da empresa que efetuará a viagem e será informada à agência.

6. TARIFAS

6.1 As Tarifas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

7. DO PREÇO

7.1 O valor a ser desembolsado pelo passageiro será especificado no roteiro do pacote de serviços, inclusive com as datas e formas de pagamento. O valor do programa não inclui despesas com visto, vacinas e documentação, refeições não mencionadas, etc.

7.2 Estão incluídas no preço do pacote ônibus de luxo para todo percurso; guia acompanhante desde o Brasil e guias locais falando português; passeios, ingressos e translados conforme intinerário; maleteiros nos hotéis (1 mala por pessoa); marcação de missas diárias privadas, de acordo com a disponibilidade e seguro viagem, conforme descrito no pacote.

7.3 As taxas não estão incluídas no preço do pacote e custam aproximadamente € 100.

7.4 O seguro viagem está incluído no pacote e terá um acréscimo de € 50 para maiores de 70 (setenta) anos.

7.5 Estão incluídas no pacote de viagem contratado as **refeições conforme a programação diária descrita no roteiro.**

7.6 Estão incluídas no preço do pacote gorjetas para guias e motoristas.

7.7 Os valores serão pagos na moeda indicada (dólar ou euro) respeitando sempre o câmbio turismo do dia do pagamento, à ser consultado na Qualità Turismo após as 11:30hs

8. CANCELAMENTO

8.1 Todo e qualquer cancelamento de reservas confirmadas deverá ser comunicado por escrito à operadora. Será cobrada taxa administrativa de acordo com a seguinte tabela, e devendo os valores dessas taxas serem pagos em moeda corrente nacional, em reais, pelo câmbio pago da contratação do pacote:

- Cancelamento com antecedência de até 65 dias do embarque: € 500, retenção do sinal;

- Cancelamento no período de 64 dias até a data anterior ao embarque: 70% do valor total do pacote da peregrinação;

- Cancelamento no dia do embarque (no-show): 100% do valor total do pacote da peregrinação;

8.2 O passageiro indicará, por escrito, o motivo do pedido de cancelamento da compra, bem como serão devolvidos todos os documentos por ventura recebidos relacionados ao pacote contratado e o(s) voucher original (is) que não tiverem sido utilizados.

8.3 **A Qualitá Turismo não se responsabilizará por eventual alteração no orientador espiritual descrito para o grupo destinatário do pacote de viagem contratado. O cancelamento do contrato pelo passageiro, tendo como base tal alteração, ensejará a cobrança da multa estabelecida no item 8.1 do presente termo**.

8.4 Quando o pacote adquirido depender de um número mínimo de passageiros e, não sendo esse atingido, reserva-se a Contratada o direito de cancelar a viagem, comunicando ao Contratante com antecedência. Ocorrendo o cancelamento, ficará à escolha do Contratante a realização de outra viagem, com reprogramação de datas, destinos e grupo de passageiros, conforme disponibilidade, ou ainda, em caso de impossibilidade de reagendamento ou não sendo este o desejo do contratante, poderá optar pela devolução de todo o valor efetivamente pago, que se dará integralmente;

8.5 Em caso de comprovada ameaça ou previsão de ocorrência de fenômenos da natureza com possíveis riscos aos passageiros, situações de calamidade pública, perturbação de ordem, acidentes ou de greves prejudiciais aos serviços de viagem, poderá a Contratada cancelar a viagem, ou parte dela, antes do início, ou em qualquer fase, devendo a Contratada restituir os valores correspondentes aos serviços não utilizados, desde que não tenham sido faturados pelos hotéis e serviços receptivos, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer encargo. Ressalte-se que, nestas hipóteses, a Contratada não se responsabilizará por eventuais danos materiais e morais, não cabendo nenhum tipo de indenização ao passageiro, ressalvado apenas a restituição de valores, caso devidos.

9. DO SEGURO DE VIAGEM

9.1 A tranqüilidade de uma viagem deve ser garantida através de um plano de seguro de tipo assistência, a fim de que o(s) mesmo(s) esteja(m) protegido(s), segundo seus interesses, por eventuais acidentes, assistência médico–hospitalar, farmácia, assistência odontológica, perda de bagagem, transportes, etc.

9.2 O seguro contratado possui cobertura conforme disposto no site da Companhia de Seguro utilizada pela operadora.

10. RECLAMAÇÕES

10.1 Em caso de reclamação quanto à prestação dos serviços, o(s) passageiro(s) deverá(ão) encaminhá-la por escrito à operadora, em até 30 (trinta) dias após o encerramento dos mesmos. Se ultrapassado tal prazo, a relação contratual será considerada como acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade.

10.2 As partes contratantes elegem o foro da Capital do Estado do Rio de Janeiro – Fórum Central - para dirimir quaisquer questões que possam vir a surgir em decorrência da aplicação deste contrato, renunciando a qualquer outro.

11. CLÁUSULAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

11.1 A operadora não é responsável pela venda efetuada ao(s) passageiro(s) pela agência, em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidades veiculadas junto aos meios de comunicação e/ou constantes dos folhetos promocionais e/ou por qualquer cancelamento de venda efetuada contra as regras constantes das Condições em anexo.

11.2 A operadora não pode ser responsabilizada por qualquer alteração nas cláusulas no presente contrato decorrentes de caso fortuito ou força maior, tais como: greves, ato de terrorismo, distúrbios, quarentena, guerras, fenômenos naturais, problemas de perdas e danos resultantes dessas condições adversas, além de cancelamentos de trajetos aéreos por motivos técnicos, mecânicos ou meteorológicos, dano, roubo ou extravio de bagagem nas aeronaves e aeroportos, desaparecimento de valores, documentos e bagagens em hotéis, bem como restrições ao ingresso ou permanência do(s) passageiro(s) em território internacional, feitas por autoridades locais e todas as outras possíveis ocorrências sobre as quais a operadora não possui poder ou controle.

11.3 O(s) passageiro(s) declara estar ciente de que para empreender a viagem que está sendo adquirida **é necessário apresentar os ORIGINAIS dos seguintes documentos: a) adultos e maiores de 18 anos** - passaporte com validade vigente à data prevista para o meu retorno; carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública Estadual (para países da América do Sul que aceitam a Identidade como substituta ao passaporte); Estrangeiros - carteira RNE (Registro Nacional de Estrangeiros) acompanhada de passaporte. **b) menores de 18 anos** acompanhados de apenas um dos pais ou desacompanhados - autorização de acordo com o Juizado de Menores competente. **Todos deverão apresentar: Certificado Internacional de Vacina (de acordo com a exigência dos destinos visitados); Vistos consulares válidos para o período da viagem, de acordo com a exigência dos países visitados.**

É imprescindível que o passageiro cheque com os Consulados e Polícia Federal Brasileira a validade e expiração do passaporte, vistos e vacina. A falta de apresentação dos documentos obrigatórios no ato do embarque, ou em qualquer outra etapa da viagem, é de exclusiva responsabilidade do passageiro(s) e de seus acompanhantes, nada podendo ser reclamado junto à agência de Viagens ou da operadora, assumindo, assim, todo e quaisquer prejuízos daí decorrentes.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 Este documento foi elaborado à luz da Lei 8078/90, da Deliberação Normativa da EMBRATUR no. 161/85 e, ainda, conforme texto da Associação Brasileira de Operadoras de Turismo Braztoa/Cobrat.

12.2 O(s) passageiro(s), bem como seu mandatário, a agência, são responsáveis pela veracidade das informações enviadas à operadora, assim como a autenticidade das cópias dos documentos.

12.3 As partes abaixo assinadas declaram que tiveram acesso ao presente instrumento com a antecedência necessária, antes da sua assinatura, para o seu exame e que estão de pleno acordo com todas as regras e condições aqui estipuladas. E por estarem justos e contratados assinam o presente.

12.4 O contratante expressamente aceita que a contratada venha a disponibilizar sua imagem e nome no Site Oficial da empresa, bem como outras formas de propaganda de natureza comercial, e ainda nas redes sociais (Facebook, Twitter, dentre outros), com a única finalidade de propaganda dos serviços prestados e roteiros realizados.

Rio de Janeiro,

CLIENTE: _____

PASSAGEIRO(S): _____

QUALITÁ TURISMO LTDA _____

CNPJ: 01.458.811/0001-01