

## **CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO**

1. O CONTRATANTE é responsável por si e pelas demais pessoas, para quem as reservas são feitas, inclusive se responsabilizando pelas informações (endereço, RG, etc).
2. Havendo alterações na programação, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem, a CONTRATADA comunicará por escrito o CONTRATANTE, quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens.
3. As presentes Condições Gerais são parte integrante do contrato de intermediação de serviços de turismo junto à CONTRATADA. Por se tratar de intermediação de prestação de serviços, as notas fiscais referentes aos serviços da(s) CONTRATADA(s) serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao CONTRATANTE, de acordo com o artigo 27 da Lei nº 11.771, de 18/09/2008.

### **4. DA ALTERAÇÃO, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO**

4.1. Após a celebração do contrato, poderão ocorrer as hipóteses a seguir descritas:

- (i) Alteração da contratação inicial: é alteração, por iniciativa exclusiva do CONTRATANTE e com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem, das condições contratuais inicialmente formalizadas, como: destinos, passageiros, data e horários de embarque, desembarque, traslados, hospedagens, bilhetes aéreos, locadoras de veículos entre outras configurações do programa de viagem.
- (ii) Rescisão: é a decisão unilateral do CONTRATANTE em rescindir o presente contrato com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem.
- (iii) Não Comparecimento: importa no não comparecimento do CONTRATANTE e/ou passageiros, na hora e local marcados para o início dos serviços. Solicitações de Alteração da contratação inicial ou de Rescisão no dia do início dos serviços também devem ser tratadas como Não Comparecimento.

4.2. A ocorrência das hipóteses descritas na cláusula 4.1 acarretará as consequências descritas abaixo, **SENDO QUE AS PENALIDADES AQUI ESTABELECIDAS TERÃO POR BASE O PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS CONTRATADOS.** EM SE TRATANDO DE TRANSPORTE AÉREO DAS COMPANHIAS “GOL”, “AZUL”, “LATAM” E “AVIANCA”, AO INVÉS DA APLICAÇÃO DAS REGRAS ABAIXO DESCRITAS, SERÃO APLICADAS AS CONDIÇÕES DETERMINADAS PELA COMPANHIA AÉREA, AS QUAIS ESTÃO DETALHADAS NA CLÁUSULA 4.4.

4.2.1. Caso o CONTRATANTE opte pela Alteração da contratação inicial, poderá a sua escolha (a) usufruir de um novo roteiro, bilhete ou serviço turístico contratado no momento da alteração ou (b) obter uma carta de crédito para usufruir dos serviços turísticos em momento posterior, por uma única vez, no prazo de 18 (dezoito) meses.

4.2.1.1. A Alteração da contratação inicial será implementada com as seguintes regras: (a) Poderá haver variação de tarifas a fornecedores e o CONTRATANTE deverá arcar com as mesmas; (b) O valor dos serviços turísticos contratados não sofrerá qualquer reajuste por correção monetária em benefício do CONTRATANTE; (c) a remarcação deve utilizar o valor total dos serviços turísticos contratados, não havendo direito a reembolso, inclusive se os novos serviços forem de valor inferior; (d) somente poderá ser feita uma única vez e o serviço remarcado deverá ser utilizado no prazo improrrogável de 18 (dezoito) meses, sob pena de perda do

direito; (e) o CONTRATANTE deverá permanecer o mesmo, podendo, entretanto, os serviços turísticos serem usufruídos por outros passageiros, desde que o fornecedor permita a troca; (f) o CONTRATANTE deve dirigir-se à agência através da qual realizou a contratação; (g) o CONTRATANTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços turísticos na forma contratada, exceto se houver antecipação da data de embarque, hipótese em que a **VISUAL** avaliará o impacto no risco do crédito concedido ao CONTRATANTE de modo que a **VISUAL** possa negar-se a efetivar a Alteração desejada ou possa propor uma revisão dos valores e do número de parcelas existente.

4.2.2. Havendo alteração da contratação inicial, o CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento adicional de 15% (quinze por cento) do preço total dos serviços turísticos contratados para efetiva remarcação ou percentual inferior informado ao CONTRATANTE, podendo haver a dispensa de tal pagamento, por mera liberalidade e a exclusivo critério da VISUAL.

4.2.3. Caso o CONTRATANTE opte pela Rescisão do contrato, haverá a aplicação das penalidades a seguir a título de multa:

- 8 (oito) dias ou mais de antecedência da data do início da viagem = 10% (dez por cento)
- de 1 (um) a 7 (sete) dias de antecedência da data do início da viagem = 20% (vinte por cento)

4.2.4. Aplicando-se a cláusula 4.2.5., caso ocorra o Não Comparecimento, o CONTRATANTE poderá a sua escolha optar (a) pela remarcação de datas/destinos/características dos serviços turísticos contratados ou (b) pelo reembolso.

4.2.5. Havendo o Não Comparecimento, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- Se o CONTRATANTE optar pela remarcação dos serviços turísticos prevista na cláusula 4.2.4 (a) acima = 20% (vinte por cento);
- Se o CONTRATANTE optar pelo reembolso previsto na cláusula 4.2.4 (b) acima = 30% (trinta por cento).

4.2.6. Existindo reembolso, conforme as hipóteses acima, as penalidades serão abatidas do montante a ser reembolsado.

4.2.7. NA HIPÓTESE DA CONTRATAÇÃO DE HOSPEDAGEM EM QUARTO DUPLO, TRIPLO OU QUÁDRUPLO, EXISTINDO RATEIO/DIVISÃO EM PARTES IGUAIS DO VALOR TOTAL DA HOSPEDAGEM ENTRE O CONTRATANTE E TERCEIRO(S) CONTRATANTE(S) QUE TENHA(M) TAMBÉM FIRMADO CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO JUNTO A VISUAL, HAVENDO RESCISÃO DO(S) TERCEIRO(S) CONTRATANTE(S), O CONTRATANTE DEVERÁ ARCAR COM A APLICÁVEL DIFERENÇA NO PREÇO DA HOSPEDAGEM, SOB PENA DE CANCELAMENTO TOTAL DO CONTRATO – NESTA SITUAÇÃO, O CONTRATANTE ESTARÁ SUJEITO ÀS MULTAS DE RESCISÃO AQUI ESTABELECIDAS.

**4.3. TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL:** Dado o seu caráter promocional, **ESSA TARIFA NÃO ESTÁ SUJEITA A NENHUM TIPO DE REEMBOLSO.** Conforme estabelecido pelo fornecedor, a tarifa não reembolsável é aplicável às reservas de quaisquer serviços turísticos que **NÃO POSSAM** ser alteradas em nenhuma circunstância no tocante a qualquer um de seus dados, por exemplo, itinerários, tipos de acomodação, regime de alimentação, datas, redução/extensão de estadia, passageiros, bem como na hipótese de Rescisão ou Não Comparecimento. A identificação de que se trata de tarifa não reembolsável está devidamente presente no quadro da cláusula 2.1 do contrato de intermediação de serviços de turismo celebrado junto às CONTRATADAS.

**4.3.1. NÃO SE APLICARÃO AS REGRAS DE ALTERAÇÃO DA CONTRATAÇÃO INICIAL, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO NA HIPÓTESE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS COM TARIFAS NÃO REEMBOLSÁVEIS, DEVIDAMENTE INFORMADAS AO CONTRATANTE, QUE NÃO TERÁ DIREITO A REEMBOLSO SE NÃO UTILIZAR TAIS SERVIÇOS.**

**4.4. CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS DA “GOL”, “AZUL”, “LATAM” E “AVIANCA”.** EM SE TRATANDO DE TRANSPORTE AÉREO DAS COMPANHIAS “GOL”, “AZUL”, “LATAM” E “AVIANCA”, AO

INVÉS DA APLICAÇÃO DAS MULTAS DESCRITAS NA CLÁUSULA 4.2. E SUBITENS, SERÃO PRATICADAS AS CONDIÇÕES DETERMINADAS PELA COMPANHIA AÉREA. SENDO ASSIM, TOMANDO CONHECIMENTO DAS TABELAS DESTA CLÁUSULA 4.4, O CONTRATANTE ESTÁ CIENTE QUE A VISUAL, NA QUALIDADE DE INTERMEDIÁRIA DA CONTRATAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO, ASSUME A OBRIGAÇÃO DE REPASSE DAS TAXAS E MULTAS ESPECIFICADAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS.

**4.4.1** A família, classe ou perfil de tarifa está devidamente identificada no quadro da cláusula 2.1. do contrato de prestação de serviços celebrado. NAS HIPÓTESES DE RESCISÃO OU NÃO COMPARECIMENTO, AS COMPANHIAS COBRAM UMA TAXA QUE É SOMADA À MULTA DE REEMBOLSO. O RESULTADO DESSA SOMA É ABATIDO DE EVENTUAL MONTANTE A SER REEMBOLSADO. O PERCENTUAL DA MULTA É SOBRE O TOTAL DA TARIFA CUMULADO COM OUTROS SERVIÇOS OPCIONAIS DA COMPANHIA AEREA. AS TAXAS E MULTAS EM RAZÃO DE ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E/OU REEMBOLSO SERÃO APLICADAS POR TRECHO E POR PASSAGEIRO.

#### 4.4.2 “GOL LINHAS AEREAS”

##### NACIONAL

PERFIL	TAXA DE CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO	TAXA DE NÃO COMPARECIMENTO	MULTA DE REEMBOLSO
PROMO	Não permitido	Não permitido	Não-reembolsável
LIGHT	R\$ 230,00	R\$ 300,00	Não-reembolsável
PLUS	R\$ 230,00	R\$ 300,00	60%
MAX	Isento	Isento	5%

##### INTERNACIONAL

PERFIL	TAXA DE CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO	TAXA DE NÃO COMPARECIMENTO	MULTA DE REEMBOLSO
PROMO	Não permitido	Não permitido	Não-reembolsável
LIGHT	USD 75,00*	USD 120,00*	Não-reembolsável
PLUS	USD 75,00*	USD 120,00*	60%
PREMIUM	Isento	Isento	5%

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de Cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

#### 4.4.3 “AZUL LINHAS AEREAS”

##### NACIONAL

FAMÍLIA	AZUL IMPERDÍVEL DOMÉSTICO	AZUL	MAIS AZUL
Classe	OO, U, UU, V, W, X e Z		
Taxa de Alteração / Cancelamento	R\$300,00	R\$275,00	R\$275,00
Taxa de Não Comparecimento	R\$ 300,00	R\$300,00	R\$300,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	Tarifa Não Reembolsável	60%	60%
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	Tarifa Não Reembolsável	60%	60%

##### INTERNACIONAL ESTADOS UNIDOS E EUROPA

FAMÍLIA	AZUL ECONOMY	AZUL BUSINESS
Taxa de Alteração / Cancelamento	USD 150,00*	USD 200,00*
Taxa de Não Comparecimento	USD 300,00*	USD 300,00*
Multa de Reembolso: Cancelamento	USD 150,00*	USD 200,00*
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	USD 150,00*	USD 150,00*

## INTERNACIONAL AMÉRICA DO SUL E CAIENA

FAMÍLIA	AZUL ECONOMY	AZUL BUSINESS
Taxa de Alteração / Cancelamento	USD 80,00*	USD 80,00*
Taxa de Não Comparecimento	USD 120,00*	USD 120,00*
Multa de Reembolso: Cancelamento	USD 50,00*	USD 50,00*
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	USD 120,00*	USD 120,00*

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de Cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

### 4.4.4 "LATAM"

NACIONAL			
Perfil	Taxa Alteração e Cancelamento	Taxa de não comparecimento (NoShow)	Multa de Reembolso
Promo	Não permite	Não-reembolsável	Não-reembolsável
Light	R\$ 210,00	R\$ 310,00	Não-reembolsável
Plus	R\$ 170,00	R\$ 270,00	60%
Top	Isento	Isento	Isento

#### 4.4.5 “AVIANCA LINHAS AÉRAS”

##### Avianca Nacional

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	Apenas a diferença tarifária	R\$ 150,00	R\$ 200,00
Taxa de Não Comparecimento	Apenas a diferença tarifária	R\$ 200,00	R\$ 250,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	5%	50%	Não Reembolsável
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	5%	50%	Não Reembolsável

##### Avianca Internacional – VOOS PARA AMÉRICA DO NORTE

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	U\$ 200,00	U\$ 250,00	U\$ 300,00	Isento	U\$ 250,00
Taxa de Não Comparecimento	U\$ 200,00	U\$ 250,00	U\$ 300,00	Isento	U\$ 250,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	U\$ 300,00	U\$ 350,00	U\$ 400,00	Isento	U\$ 350,00
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	U\$ 300,00	U\$ 350,00	U\$ 400,00	Isento	U\$ 350,00

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de Cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

### Avianca Internacional – VOOS PARA AMÉRICA DO SUL

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	U\$ 50,00	U\$ 100,00	U\$ 150,00	Isento	U\$ 100,00
Taxa de Não Comparecimento	U\$ 50,00	U\$ 100,00	U\$ 150,00	Isento	U\$ 100,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	U\$ 200,00
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	U\$ 200,00

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de Cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

### Avianca Internacional – VOOS PARA EUROPA

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	5%
Taxa de Não Comparecimento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	10%
Multa de Reembolso: Cancelamento	U\$ 250,00	U\$ 300,00	U\$ 350,00	Isento	15%
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	U\$ 250,00	U\$ 300,00	U\$ 350,00	Isento	15%

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de Cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

## Avianca Internacional – VOOS PARA COLÔMBIA

FAMÍLIA	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	Isento	5%
Taxa de Não Comparecimento	Isento	10%
Multa de Reembolso: Cancelamento	Isento	15%
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	Isento	15%

### 5. DAS REGRAS COMPLEMENTARES

5.1 Em qualquer das hipóteses de Alteração da contratação inicial, Rescisão ou Não Comparecimento acima elencadas, aplicar-se-á a retenção das taxas de serviços relativas à intermediação da prestação dos serviços turísticos, no percentual total de 15% (quinze por cento). DESSA MANEIRA, QUANDO HOVER REEMBOLSO EM RAZÃO DE RESCISÃO OU NÃO COMPARECIMENTO, ESSE PERCENTUAL É CONSIDERADO DE MODO QUE SEJA SOMADO À MULTA ESTABELECIDA NAS CLÁUSULAS 4.2.3 E 4.2.5.

5.2 Na hipótese do CONTRATANTE iniciar a viagem contratada e vir a desistir no curso da prestação dos serviços, em qualquer fase ou etapa após o seu início, não haverá qualquer devolução de valores pagos.

5.3. Fica o CONTRATANTE ciente de que os serviços ora contratados são meramente de intermediação de serviços de turismo executados por terceiros fornecedores (transportadoras aéreas, marítimas, receptivos, hotéis, restaurantes, locadora de veículos, etc.) razão pela qual tais fornecedores poderão exigir do CONTRATANTE a aplicação de eventuais penalidades adicionais às elencadas no presente contrato.

5.4. As regras de alteração, rescisão e não comparecimento definidas neste instrumento não podem ser utilizadas em situações nas quais o CONTRATANTE efetuou o pagamento diretamente para a empresa fornecedora de serviços de turismo.

**5.5. DIREITO DE ARREPENDIMENTO: (i) PARA OS CONTRATOS VIA SITE OU TELEFÔNICOS RELATIVOS A INTERMEDIÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS, O CONTRATANTE PODERÁ ARREPENDER-SE NO PRAZO LEGAL DE 07 (SETE) DIAS A CONTAR DA CONFIRMAÇÃO DA COMPRA.** Para tanto, basta o CONTRATANTE entrar em contato com seu agente de viagens, solicitando o arrependimento e o contrato restará devidamente rescindido sem a aplicação de quaisquer das penalidades estabelecidas neste instrumento.; (ii) paralelamente, a partir de 14 de março de 2017, sem qualquer ônus, o CONTRATANTE poderá desistir da compra do serviço de transporte aéreo, mesmo se adquirido em estabelecimentos físicos, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento do seu comprovante, desde que a compra tenha sido efetivada com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias em relação à data de embarque.

**6. DO CANCELAMENTO OU MODIFICAÇÃO DA VIAGEM PELA CONTRATADA.** Quando a intermediação dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, a viagem pode ser cancelada ou modificada, sendo o CONTRATANTE comunicado com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. A programação da viagem contratada também poderá sofrer modificações ou ser cancelada por motivos técnicos ou disponibilidade. Em qualquer caso, ocorrendo o cancelamento ou a modificação, ficará à escolha do CONTRATANTE: (i) a realização de outra viagem nessa mesma ocasião, (ii) a programação da mesma viagem (igual descrição) para outra data ou (iii) a devolução do valor integralmente pago pelo CONTRATANTE. Na hipótese do CONTRATANTE escolher outro roteiro ou a mesma viagem para outra data e, sendo essas opções mais onerosas do que o valor inicialmente pago, a diferença do valor deverá ser paga pelo CONTRATANTE.

6.1. Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais, com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços contratados, a viagem pode ser cancelada ou parte dela, antes do início, ou em qualquer etapa, sendo devida a restituição ao CONTRATANTE dos valores correspondentes aos serviços não utilizados, podendo haver retenção das taxas de serviços, na forma da Cláusula 5.1. Na ocorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, ciclones, furacões, etc.) ou levantes sociais (protestos públicos, revoluções, atos terroristas, etc.) a CONTRATADA não se responsabiliza pelos danos materiais ou morais decorrentes.

6.2. SEGURO VIAGEM: Para que a VISUAL possa transmitir à seguradora a proposta de contratação do seguro viagem, é necessário que o CONTRATANTE informe os seguintes dados: e-mail do CONTRATANTE; nome e endereço completo de todos os passageiros; número de telefone de terceiro para contato de emergência; número do R.G. (no caso de estrangeiros, número do passaporte e país de expedição) ou número do CPF. Sendo assim, caso a VISUAL não receba os dados necessários, a proposta de contratação do seguro solicitada pelo CONTRATANTE poderá ser cancelada.

**7. CONDIÇÕES ADICIONAIS.** Aplicam-se ao presente contrato as condições adicionais abaixo descritas:

(i) **BAGAGEM.** Na hipótese de eventuais danos ou extravios de bagagem, o CONTRATANTE deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável. Desse modo, o passageiro deve verificar as condições de sua bagagem tão logo as tenha em mãos no desembarque. Documentos com ou sem valor, joias, pedras preciosas, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem ser transportados em bagagem de mão, sob vigilância direta do CONTRATANTE.

(ii) **LIMITES DE BAGAGEM.** Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o CONTRATANTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora. Em se tratando de bagagem de mão, além do peso, o passageiro deve atentar-se às dimensões e quantidade de peças definidas pela companhia aérea. Quando o destino final for internacional, o CONTRATANTE deve estar atento ao optar por adquirir voos separadamente uma vez que estará sujeito aos limites do voo nacional. Em se tratando de cruzeiros marítimos o limite permitido é de duas malas por passageiro, sem limite de peso. O CONTRATANTE deverá consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS sobre os volumes de peso que poderá transportar. Caso o CONTRATANTE exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas cobradas pelas transportadoras.

(iii) **TRASLADOS E PASSEIOS.** São serviços de turismo compartilhados com outras pessoas, realizados em veículo de acordo com a frota da empresa responsável. O CONTRATANTE deverá comparecer para o início

dos serviços no local e no horário determinado, pois o transporte não poderá atrasar o traslado e/ou o passeio para aguardar o CONTRATANTE, mesmo que o atraso seja justificado. Fica o CONTRATANTE ciente de que a pontualidade é condição para fruição do serviço.

(iv) SERVIÇOS OPCIONAIS. É comum a indicação de passeios e atividades durante a viagem (no destino). Esses serviços são contratados diretamente com empresas especializadas, as quais são responsáveis pela organização e operacionalização dessas atividades. Dessa maneira, havendo dúvidas ou reclamação quanto aos serviços opcionais, deverá o CONTRATANTE tratar o assunto diretamente com a empresa contratada.

(v) HOSPEDAGEM. As acomodações utilizadas na prestação dos serviços são em regra, de categoria básica (standard). Qualquer alteração diferenciada deverá ser previamente solicitada. Caso haja modificações das acomodações por parte do CONTRATANTE durante a viagem, este deverá assumir despesas decorrentes, não sendo elas reembolsadas. Os hotéis que são indicados nos circuitos europeus poderão ser alterados no destino pelos fornecedores responsáveis de acordo com a quantidade de pessoas participantes da excursão.

(vi) HORÁRIOS DA HOSPEDAGEM. O CONTRATANTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída dos apartamentos e/ou cabines (check in/check out). Nem sempre os horários dos hotéis estão em linha com os horários de voo, podendo, eventualmente, o CONTRATANTE desocupar o apartamento antes da chegada do traslado. Caso o CONTRATANTE queira continuar hospedado, para aguardar a chegada do traslado, deverá verificar disponibilidade do hotel e adquirir uma diária extra. Tal despesa não será restituída pelas CONTRATADAS.

(vii) INSTALAÇÕES DA HOSPEDAGEM. A critério e disponibilidade dos meios de hospedagem, as seguintes combinações podem ocorrer: apartamento duplo pode ter duas camas de solteiro ou uma cama de casal; apartamento triplo pode ter três camas de solteiro ou uma cama de casal e uma de solteiro; apartamento quadruplo pode ter apenas duas camas de casal. As camas podem ser articuladas ou sofá-cama. Caso o CONTRATANTE queira acomodação específica, deverá previamente consultar a existência de cama diferenciada, bem como o preço pelo serviço.

(viii) ALIMENTAÇÃO. A alimentação será fornecida de acordo com o serviço contratado. Os serviços podem incluir a oferta de café-da-manhã, que em regra é servido em áreas específicas e em horários previamente estabelecidos. Poderá ainda ser contratado serviço denominado "meia-pensão" no qual o CONTRATANTE, além de café-da-manhã receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade "pensão completa" serão disponibilizadas as três refeições, o café-da-manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos produtos relacionados pelos estabelecimentos, não sendo todos os produtos integrantes desta modalidade. Importante: no caso de dieta alimentar diferenciada, o CONTRATANTE deverá informar e consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS, sobre a possibilidade de atendimento diferenciado nesse sentido. Poderá ser cobrado valor adicional por esse serviço.

(ix) SEGURO VIAGEM. Esse serviço é opcional para destinos nacionais, internacionais e marítimos, contudo o CONTRATANTE deve obter esse tipo de serviço em se tratando de destinos europeus em razão do Tratado de Schengen. No caso do CONTRATANTE não ingressar em países europeus ou ser deportado em razão da ausência de seguro viagem, a Visual não indenizará o CONTRATANTE de eventuais despesas que possam

surgir, tais como, taxas, transporte aéreo, entre outros. **ATENÇÃO:** O SEGURO VIAGEM NÃO É UM SEGURO SAÚDE! LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, OBSERVANDO SEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES, BEM COMO O LIMITE DO CAPITAL SEGURADO CONTRATADO PARA CADA COBERTURA.

(x) ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO.

Horário de apresentação no Aeroporto. Para voos nacionais, o passageiro deve apresentar-se com 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para embarque. Já para voos internacionais, a antecedência é de 03 (três) horas do horário previsto para embarque.

Fretamento. Quando o voo for fretado, não se recomenda ao CONTRATANTE a utilização desse serviço para a realização de eventos que tenham horários fixos, tais como compromissos comerciais, casamentos, formaturas, velórios, entre outros, pois voos fretados podem ter suas datas e os horários de chegada e partida alterados.

Alteração de Aeroporto. Quando não for possível o pouso no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, o pouso será feito em outro aeroporto, podendo o restante do trecho ser realizado por outro tipo de transporte.

Milhas. A programação de viagem não dá direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

Regras e Condições Específicas da Companhia Aérea. A equipe de vendedores das CONTRATADAS está à disposição para esclarecer as regras e condições específicas de cada companhia aérea, bem como quanto à cobrança de taxas adicionais no caso de alterações, cancelamentos e reembolso. Sendo assim, sujeito às regras e condições da companhia aérea, que dentre outros termos podem incluir a aplicação de multas e taxas, bem como estipular restrições e vedações para o caso de tarifas promocionais e de classes de reserva. Desse modo, caso o CONTRATANTE venha a solicitar reembolso, cancelamento ou alteração em bilhete aéreo, o CONTRATANTE deve respeitar o prazo de validade do bilhete, que usualmente é de 01 (um) ano contado da data de emissão, respeitar o limite de permanência da regra tarifária, dentre outras condições estabelecidas pela Companhia Aérea. O reembolso tratado nesta cláusula não é adicional ao previsto nos casos de não comparecimento e de rescisão deste Contrato.

Bilhete Aéreo. O bilhete aéreo é pessoal e intransferível, sendo assim, não é permitida a alteração de passageiros. Os bilhetes aéreos têm validade de 12 (doze) meses a partir da data de emissão, sendo possível sua utilização, reembolso e/ou remarcação (dependendo da regra do bilhete, da disponibilidade, e mediante o pagamento de multas) apenas dentre desse prazo. As alterações realizadas após a emissão da passagem não estendem essa validade, sendo assim, em caso de alteração, a data do retorno precisa, obrigatoriamente, ser marcada dentre deste período de validade.

Assento. Ainda que o CONTRATANTE tenha seu assento na aeronave escolhido junto à Agência de Viagens, a escolha realizada está sujeita a alteração pela Companhia Aérea. Desse modo, as CONTRATADAS recomendam que no momento do check-in os passageiros confirmem seu assento.

Parcerias das Companhias Aéreas. Em alguns casos, é possível que o passageiro tenha que realizar a viagem em aeronave de companhia aérea parceira daquela originalmente contratada. Essa decisão é sempre da Companhia Aérea, sem qualquer ingerência das CONTRATADAS.

Duplicação de Reservas (DUPE): As companhias aéreas não permitem que uma reserva seja duplicada, ou seja, que um mesmo passageiro possua duas reservas no mesmo voo ou em voos com horários incompatíveis na mesma companhia aérea. Sendo assim, caso o CONTRATANTE, o passageiro ou terceiro venha a efetuar uma nova reserva em nome do passageiro junto à companhia aérea, seja diretamente ou via outra agência de

viagens, a reserva efetuada pela Agência de Viagens será cancelada pela companhia aérea. A consequência disso é que a Agência de Viagens terá que efetuar uma nova reserva junto à companhia aérea e o CONTRATANTE estará sujeito ao pagamento de diferenças tarifárias vigentes ou até mesmo indisponibilidade de assento no voo desejado. Em adição, o CONTRATANTE estará sujeito às penalidades de Alteração da Contratação Inicial ou Rescisão, conforme disposto nestas Condições Gerais.

(xi) **ESPECIFICIDADES DA LOCAÇÃO DE CARRO.** Nas locações nacionais, somente será locado o carro para motoristas habilitados por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Somente motoristas maiores de 21 anos podem alugar um automóvel. Além disso, é necessária apresentação de cartão de crédito com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita um pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais (cadeirinha de bebê, GPS, entre outros) podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo. *Taxa One Way* (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível, quando retirado da locadora.

(xii) **LOCAÇÃO DE CARRO INTERNACIONAL.** Somente será locado carro para motoristas habilitado por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Junto da carteira de habilitação deve ser apresentado o passaporte válido. Na Europa, além desses documentos, é exigida carteira de habilitação internacional. A idade mínima para locação de carro no exterior varia de 21 a 25 anos de idade (há locadoras que cobram taxas para motoristas menores de 25 anos e que devem ser pagas na localidade) para motoristas, essa informação deve ser verificada diretamente com a locadora do veículo. O condutor deverá apresentar cartão de crédito internacional, com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita um pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo. *Taxa One Way* (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível, quando retirado da locadora (exceto quando esse item estiver incluído no plano).

(xiii) **DA DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM.** Para realizar a viagem é necessário que os passageiros apresentem os seguintes documentos:

1 **VIAGENS NACIONAIS:** RG original, em bom estado, e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.

2. **VIAGENS INTERNACIONAIS:**

(a) para Argentina, Chile, Paraguai, Uruguai, Bolívia, Peru, Colômbia e Equador: Passaporte válido (com 6 meses de validade mínima na data de embarque) ou RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.

(b) viagens internacionais para qualquer outro destino (inclusive para conexões e escalas), que não sejam os acima informados: Passaporte válido (com 6 meses de validade mínima na data de embarque), vistos consulares e exigências adicionais de acordo com o país visitado, inclusive para conexões e escalas. **RECOMENDAMOS CONSULTA AO CONSULADO DO PAÍS PARA CONFIRMAÇÃO DE TODAS AS EXIGÊNCIAS APLICÁVEIS COMO, POR EXEMPLO, EM VIAGENS DE MENORES DE IDADE, A NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO DOS PAIS TRADUZIDA PARA O INGLÊS OU OUTRA LÍNGUA, BEM COMO SEU RECONHECIMENTO JUNTO AO ÓRGÃO COMPETENTE DO PAÍS.**

(c) criança ou adolescente viajando em companhia somente de um dos pais: O outro deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização.

(d) criança ou adolescente viajando desacompanhado ou em companhia de terceiros maiores, capazes e de nacionalidade brasileira: Deverá os pais, tutor ou guardião autorizarem a viagem (assinatura de ambos os pais\*) com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização. Caso o terceiro seja estrangeiro, é necessária autorização judicial.

(e) Vistos: A obtenção dos vistos é de responsabilidade exclusiva dos passageiros, bem como a consulta junto ao consulado de cada país a ser visitado (inclusive para conexões e escalas) quanto a exigências adicionais;

(f) Seguro Viagem: Em viagens para países da Europa é obrigatório que o cliente possua um seguro de viagem contratado (Tratado de Schengen). O cliente que não contratar o seguro poderá ser deportado do país visitado. A não aquisição de um Seguro de viagem, por opção do cliente, isenta as CONTRATADAS de responsabilidade por qualquer fato que ocorrer durante a viagem, inclusive se não conseguir ingressar no destino contratado ou se for deportado. Recomendamos que o cliente adquira um seguro viagem, independentemente do destino contratado, pois em caso de necessidade médica durante a viagem as CONTRATADAS não se responsabilizam pela prestação desses serviços.

(g) Vacinas: observar o item (xvi) que trata de vacinação. A falta de qualquer um dos documentos obrigatórios acima mencionados, seja no embarque ou em qualquer outra etapa da viagem, é de única e exclusiva responsabilidade do(s) passageiro(s), nada podendo ser reclamado ou exigido das CONTRATADAS, inclusive em casos de deportação ou por ser impedido de ingressar no destino contratado. Informamos que toda e qualquer situação decorrente de documentação rejeitada, impedimentos de fronteiras e ações dos órgãos de imigração nos aeroportos, portos e postos de fronteira, para os roteiros nacionais, internacionais e marítimos, são de total responsabilidade do passageiro. Adicionalmente, a Visual esclarece que se houver deportação, tal ato é de soberania do país a ser visitado, não podendo as CONTRATADAS interferirem nas decisões locais de imigração.

#### (xiv) DO EMBARQUE E HOSPEDAGEM DO MENOR.

##### 1. Viagens Nacionais:

(a) Embarque de menores de doze anos viajando acompanhado de pessoa sem vínculo de parentesco: Necessária apresentação de autorização escrita, assinada pelo pai e pela mãe, pelo guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança. Em adição, é necessária a apresentação de RG original ou, na falta deste, Certidão de Nascimento original.

(b) Embarque de menores de doze anos viajando desacompanhado: Será necessária autorização judicial quando a criança viajar para fora da Comarca onde reside desacompanhada dos pais, do guardião ou do tutor, de parente ou de pessoa autorizada (pelos pais, guardião ou tutor).

(c) Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus pais ou responsável legal. Em caso do menor viajar somente com um dos pais ou sozinho, é necessária autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado. A autorização deve ser por escrito e a assinatura ser reconhecida por autenticidade ou semelhança.

d) Para hospedagem, nos estabelecimentos brasileiros, a criança ou o adolescente necessita estar acompanhado dos pais ou de seu responsável (guardião ou tutor). Caso um dos pais estiver ausente, recomendamos que o cônjuge ausente autorize a hospedagem. Quando o menor for se hospedar desacompanhado dos pais ou responsável, é necessário que ambos autorizem essa hospedagem. As

autorizações aqui mencionadas devem ser por escrito, com assinatura reconhecida por autenticidade ou semelhança e devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou. Vínculo de Parentesco. Apenas são considerados parentes o pai, a mãe, o irmão, a irmã, os avós, os bisavós, os tios (irmão ou irmã de um dos pais do menor), desde que sejam maiores de idade e que comprovem, através de certidões de nascimento, o parentesco;

## 2. Viagens Internacionais:

a) Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus pais ou responsável legal. Em caso do menor viajar somente com um dos pais ou sozinho, é necessária autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado. A autorização deve ser por escrito e a assinatura ser reconhecida por autenticidade ou semelhança. Certidão de nascimento não é documento válido para viagem. Importante esclarecer que a autorização apenas é suficiente para a saída do país, não abrangendo hospedagem.

(b) No caso de um dos pais ser falecido, há a necessidade de apresentação da Certidão de Óbito no momento do embarque; 2. Vínculo de Parentesco. Apenas são considerados parentes o pai, a mãe, o irmão, a irmã, os avós, os bisavós, os tios (irmão ou irmã de um dos pais do menor), desde que sejam maiores de idade e que comprovem, através de certidões de nascimento, o parentesco; 3. O novo passaporte brasileiro (de cor azul) não registra a filiação do passageiro, dessa maneira, deve-se apresentar o RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador junto com o passaporte; 5. As autorizações aqui mencionadas devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou; 6. Sempre que houver necessidade de obter autorização de viagem, recomenda-se que o interessado procure com antecedência o Juízo da Infância e da Juventude local, a fim de confirmar se a documentação necessária está adequada, evitando-se contratemplos de última hora.

c) Hospedagem em estabelecimentos no exterior: o menor não poderá se hospedar caso não esteja acompanhado de um responsável. As regras variam de país para país, por exemplo: em geral, nos Estados Unidos da América passageiros menores de 21 anos não se hospedam desacompanhados de um responsável. Recomendamos que o consulado do país de destino seja consultado previamente a fim de que o CONTRATANTE esteja ciente das regras locais.

3. As autorizações de viagem do menor devem ser emitidas em número de vias compatível com o número de voos (trechos) que compõe a viagem, ou seja, uma mesma autorização não vale para ida e volta. Do mesmo modo, devem ser consideradas vias extras para conexões.

(xv) TAXAS GOVERNAMENTAIS E LOCAIS. Existem países que cobram taxas governamentais de regresso que não podem ser recolhidas no Brasil e sim quando o CONTRATANTE e seus passageiros deixam aquele país. Em viagens internacionais, importante verificar se o país de destino cobra esse tipo de taxa governamental. Em adição, há hotéis que cobram diretamente dos hóspedes outras taxas locais, como, por exemplo, taxas de turismo e taxas de resort ('resort fee'). Tais taxas, governamentais e locais, quando exigidas, correrão por conta do CONTRATANTE, não sendo uma despesa reembolsável.

(xvi) VACINAS. Alguns países exigem certificado de vacinação contra algumas doenças (como, por exemplo, febre amarela). É importante verificar quais são as exigências estabelecidas para o destino contratado, inclusive para conexões e escalas, com a máxima antecedência à data do embarque. Febre Amarela: Alguns países exigem certificado de vacinação contra febre amarela, esta vacina deve ser tomada em até 10 (dez) dias antes do embarque e somente serão aceitos os certificados internacionais de vacinação. Favor consultar diretamente o consulado do país a fim de verificar esta e outras eventuais

exigências. A vacina é exigida inclusive em conexões e escalas e possui validade de 10 anos contados da data da vacinação.

Tríplice Viral: O Ministério da Saúde, seguindo orientação da Organização Pan-Americana da Saúde (OPA), recomenda que viajantes para o exterior estejam vacinados contra sarampo, caxumba e rubéola. Viajantes não vacinados devem receber a vacina pelo menos 15 dias antes da partida.

(xvii) NECESSIDADES ESPECIAIS. O CONTRATANTE portador de necessidades especiais de qualquer natureza precisa comunicar as CONTRATADAS de sua condição antes de efetivar a compra dos serviços de turismo a fim de que as CONTRATADAS possam verificar junto aos fornecedores a disponibilidade de atendimento apropriado.