

CONDIÇÕES GERAIS

DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO E AQUISIÇÃO DE VIAGENS INDIVIDUAIS E PROGRAMAS DE VIAGENS EM GRUPO

Personal Brasil
TOUR OPERATOR

1 – INFORMAÇÕES PRÉVIAS

1.1 » As presentes condições gerais são parte integrante do contrato de prestação de serviço de turismo e foram elaboradas em observância estrita às normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, as deliberações normativas da EMBRATUR e com as diretrizes da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo.

1.2 » A Personal Brasil é empresa prestadora de serviços de agenciamento de viagens de turismo que presta parte de seus serviços por meio de terceiros contratados, cuja escolha é sempre feita dentro dos mais rígidos critérios de qualidade, idoneidade pessoal e profissional, visando o bom atendimento e a satisfação plena de do(s) cliente(s).

2 – INFORMAÇÕES GERAIS

2.1 » **VOUCHER:** Documento emitido pela operadora e entregue ao(s) cliente(s) e passageiro(s) por ocasião da confirmação do pagamento ou em até 24 horas antes do embarque, a critério da Personal Brasil. Contém um resumo dos serviços contratados e serve como comprovante de reserva de hotéis e de outros eventuais serviços. Deverá ser apresentado pelo(s) cliente(s) ao(s) hotel(éis) reservado(s) ou aos demais prestadores de serviço.

2.2 » **INCLUIDOS NO PREÇO:** É dever do(s) nosso(s) cliente(s) certificarem-se de quais serviços adquiridos estão incluídos no preço pago. Assim, apenas devem ser entendidos como incluídos no preço os itens de serviço que estiverem expressamente mencionados no programa ou voucher como incluídos no preço.

2.3 » **O PREÇO NÃO INCLUI:** O programa de viagens não inclui as seguintes despesas: Taxas de aeroportos, portos, fronteiras, taxas de segurança, vacinas, despesas com a confecção de documentos pessoais, obtenção de vistos, taxas pró-turismo, serviços de carregadores de malas, gorjetas, tarifas de excesso de bagagem, diárias, refeições ou deslocamentos excedentes aos incluídos no programa, telefonemas, bebidas em geral, produtos do frigobar, refeições não mencionadas, serviços de quarto, saunas, salões de beleza, ginástica, massagens, TV a cabo, filmes, lavanderia, enfim, tudo o mais que venha a ser usado consumido ou adquirido pelo turista sem estar no programa especificado como incluído no preço de viagem.

2.4 » **CONDIÇÕES DE VALIDADE DA OFERTA:** Os anúncios e folhetos divulgados pela Personal Brasil, contendo indicações de preços das viagens completas e/ou tarifas isoladas terão sua validade restrita ao período mencionado. Contudo, as ofertas publicadas poderão vir a sofrer eventuais aumentos decorrentes da variação cambial da moeda indicada, do aumento de tarifas de pedágio, do preço de combustíveis e/ou por qualquer outro fator que comprovadamente altere os custos do pacote ou da viagem de turismo, seja por determinação de autoridades governamentais competentes ou não.

2.5 » **IDENTIFICAÇÃO PARA VIAGEM:** É necessário que os turistas/clientes verifiquem, previamente, qual o documento de identificação pessoal exigido no local de destino de sua viagem. Com exceção das viagens com destino aos países do mercosul, será sempre exigido o passaporte válido e em alguns casos ainda o visto consular e comprovantes de vacinação. Os menores de idade necessitam de autorização especial para viajar, conforme o disposto na Lei 8.069/90, que deverá ser obtida pelos pais e/ou responsáveis até a data do embarque.

2.6 » **TRASLADOS OU PASSEIOS:** São serviços de transportes de passageiros realizados nos destinos das viagens de turismo, entre os portos, aeroportos e hotéis ou vice-versa, bem como para a condução dos turistas até outros itinerários previamente contratados pela Personal Brasil, sempre feitos por veículos adequados, em bom estado de conservação e higiene, de tamanho proporcional ao número de passageiros transportados e poderão ser compartilhados com outros turistas e/ou passageiros. Os transportadores não poderão retardar os traslados para aguardar passageiros que por qualquer motivo estejam atrasados ou que por ventura tenham sido detidos e/ou retidos por autoridades locais.

2.7 » **GUIAS DE TURISMO:** Os serviços de assistência aos turistas são prestados por guias de turismo profissionais, regularmente inscritos na EMBRATUR, de acordo com a legislação pertinente, sendo eles habilitados à acompanhar, orientar e transmitir informações, a pessoas e/ou grupos durante o período de viagem.

2.8 » **ALIMENTAÇÃO:** As refeições serão servidas ao(s) cliente(s), durante o período de viagem, de acordo com a modalidade do pacote adquirido, cujos detalhes estão especificados no programa.

2.9 » **BAGAGEM:** O transporte e o limite de peso da bagagem do(s) cliente(s) será feito de acordo com as condições e critérios específicos das companhias aéreas e/ou marítimas, cujo sistema de franquias está impresso no bilhete de embarque. Recomenda-se que seja evitado despachar na bagagem objetos de valor e/ou frágeis. Quanto às viagens rodoviárias a bagagem franqueada é de duas malas médias para transporte no bagageiro, além da bagagem de mão, com peso e volume reduzidos, compatíveis com os espaços reservados para tal fim. Caso ocorram extravios, os registros e reclamações deverão ser feitos diretamente no local da ocorrência, com a ajuda dos guias de turismo da Personal Brasil. Nos casos de extravio durante as viagens aéreas ou marítimas, existem coberturas pré-estabelecidas para indenização, que deverão ser verificadas em cada companhia.

2.10 » **SEGUROS DE VIAGEM:** O seguro obrigatório nas viagens nacionais (DPVAT), apresenta coberturas limitadas, portanto, caso julguem insatisfatórias as coberturas, o(s) cliente(s) poderá(ão) contratar seguros extras que ofereçam coberturas e indenizações maiores. Alguns pacotes turísticos possuem plano de seguro incluído, que deverá estar indicado no programa de viagem e cujas coberturas e indenizações estarão discriminadas na apólice ou informativo emitido pelo Cia seguradora a ser entregue ao(s) cliente(s), juntamente com o presente contrato.

2.11 » **HOSPEDAGEM:** O nome do hotel contratado pela Personal Brasil, bem como a qualidade e condições específicas de cada quarto ou apartamento constam na ordem de serviço ou voucher. Categoria, localização especial e em certos casos até o banheiro privativo implicam em diferença de preço, que deverá ser paga pelo turista diretamente ao hotel. A entrada nos hotéis será realizada com a chegada dos vôos, não importando qual seja o horário. Assim, a entrada antecipada e/ou a saída posterior poderá implicar em pagamentos extras, a serem feitos diretamente ao hotel. É comum que alguns hotéis, por ocasião da entrada no estabelecimento, exijam de seus hóspedes um depósito antecipado para garantir o uso e consumo de itens extras, valores que serão devolvidos quando da saída dos hóspedes, caso não haja consumo ou ele seja inferior à caução prestada.

2.12 » **HOSPEDAGEM EM NAVIOS:** Em viagens marítimas, a hospedagem dos passageiros é feita de acordo com a escolha e com a disponibilidade de cabines verificada no ato da compra com o auxílio da planta do navio, que mostra localização, acessos e outras informações úteis.

2.13 » **CUIDADOS COM A SAÚDE:** Condições climáticas, fuso horário, turbulência em vôos, condições de mar agitado e alimentação poderão ocasionar mal estar, dores de cabeça, enjôos, problemas intestinais, respiratórios e até distúrbios mais fortes aos passageiros/turistas. Assim, considerando que o(s) cliente(s) poderá(ão) ter dificuldades em adquirir medicamentos em viagem, recomenda-se que levem consigo pequena quantidade de remédios necessário para tais emergências.

2.14 » **ASSISTÊNCIA MÉDICA:** Os seguros de assistência médica e/ou seguro de saúde deverão ser custeados pelo(s) próprio(s) cliente(s)/turista(s) e poderão ser obtidos consultando o agente de viagens. Àqueles que já são titulares de planos de saúde, recomenda-se que verifique(m) previamente os limites de cobertura de seu(s) plano(s) e que portem sempre consigo o cartão com informações e dados necessários para o atendimento. 2.15 – **ATENDIMENTO ESPECIAL:** O(s) cliente(s) que necessitarem de atendimento especial, tais como portadores de deficiência física ou mental, gestantes ou idosos, deverão informar previamente à Personal Brasil de suas necessidades, a fim de que possa ser providenciado o apoio necessário.

3 – DA RESPONSABILIDADE

3.1 » A Personal Brasil, esclarece que é empresa que atua apenas como intermediadora entre seus cliente(s) e os efetivos prestadores dos serviços contratados, tais como hotéis, companhias aéreas, transportadores autônomos, etc..., aos quais compete a única, exclusiva e específica tarefa de executar os serviços contratados, sendo estes, portanto, responsáveis exclusivos pela boa e adequada prestação do serviço.

3.2 » A Personal Brasil esclarece, à teor das normas contidas nas leis: 10.406/02 (Código Civil Brasileiro) e Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que está isenta de responsabilidade por todo e qualquer problema ou evento danoso ocorrido durante o período de viagem, que seja decorrente de caso fortuito ou força maior, entendendo-se como tais, greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais (terremotos, furacões, enchentes, avalanches, etc...). A Personal Brasil ressalta ainda, que não será responsável por qualquer dano, problema, acidente ou lesão, sejam de ordem patrimonial ou pessoal (moral), resultantes de culpa exclusiva dos próprios cliente(s) e/ou de terceiros prestadores de serviços, tais como modificações, atrasos e/ou cancelamentos de trajetos aéreos, marítimos e/ou terrestres, devido à motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos; perdas ou extravios de bagagens, objetos pessoais, dinheiro, jóias ou outros bens de valor; problemas com os serviços de hotelaria, restaurantes, refeições enfim por todo e qualquer evento que a Personal Brasil não tenha poder de previsão e/ou controle e/ou que esteja relacionado diretamente entre o(s) cliente(s) e os respectivos prestadores de serviços.

3.3 » No caso de atraso de vôos, acidentes e perda ou extravio de bagagens ocorrido no trecho aéreo, de acordo com as normas e convenções internacionais e o Código Brasileiro de Aeronáutica, o(s) cliente(s) fica(m) desde já cientes de que a responsabilidade por eventuais indenizações será exclusiva da Cia aérea em questão.

4 – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

4.1 » O preço do pacote turístico adquirido, considerados apenas os serviços relacionados no programa de viagem como incluídos no preço, está expresso em moeda nacional, pelo câmbio praticado no dia da assinatura do contrato e consta no campo DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO acima.

4.2 » O Pagamento total do pacote turístico adquirido deverá ser feito em dinheiro e em moeda corrente do país, no momento da confirmação da reserva juntamente com a assinatura do presente contrato, o qual serve de comprovante de aquisição e inscrição no programa escolhido.

4.3 » A Personal Brasil poderá, a seu critério e conveniência, aceitar outras formas de pagamento, tais como cheque, cartão de crédito, depósito em conta, etc...

4.4 » A falta de pagamento do preço total até data estabelecida para confirmação da reserva acarretará no seu cancelamento, aplicando-se ao caso, as penalidades estabelecidas no item 7 e seus subitens abaixo.

4.5 » Nos casos de pagamento parcelado, o inadimplemento de qualquer das prestações ensejará a cobrança judicial do débito, acrescidos os juros legais, correção monetária, honorários advocatícios, despesas processuais e extraprocessuais, além de outros valores cabíveis ao caso.

5 – DAS ALTERAÇÕES NO PROGRAMA DE VIAGEM

5.1 » A Personal Brasil informa que em períodos de alta temporada, férias, feriados prolongados, festas, eventos e comemorações locais, devido à grande demanda os prestadores de serviços locais poderão, eventualmente, remanejar horários de chegada e de saída, alterar acomodações hoteleiras e/ou modificar horários na(s) programação(ões).

5.2 » A Personal Brasil reserva-se o direito de promover toda e qualquer alteração, que se faça necessária por motivos técnicos, operacionais, casos fortuitos ou de força maior, principalmente no que respeita à data de embarque aéreo ou marítimo, reserva de hotéis, de veículos de transporte terrestre e/ou qualquer outro serviço que tenha sido previamente reservado antecipadamente pela Personal Brasil, sempre a fim de garantir a integridade física do(s) cliente(s), bem como a perfeita e total execução dos serviços contratados, sem prejuízo da qualidade.

5.3 » Nos casos de alterações indicadas nos itens 5.1 e 5.2 e que forem promovidas pela Personal Brasil, esta garantirá a seus cliente(s) o reembolso proporcional do preço pago nos casos de eventuais rebaixasamentos de classe e/ou categoria entre os serviços contratados e os efetivamente prestados, bem como devolverá, a integralidade dos valores desembolsados em caso de cancelamento e inexecução de serviços que sejam promovidos exclusivamente pela Personal Brasil.

5.4 » Nas viagens cuja saída e participação depender de um número mínimo de pessoas, quando não completado este número até o prazo de 72 (setenta e duas) horas antes da data de embarque, a Personal Brasil oferecerá ao(s) seu(s) cliente(s) outras opções de viagem em substituição à cancelada ou a devolução imediata dos valores pagos, corrigidos monetariamente e acrescidos dos juros legais, cabendo, exclusivamente ao(s) cliente(s), a escolha.

5.5 » Iniciada a viagem, ocorrendo no(s) destino(s) algum fenômeno da natureza, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidente, greve, enfim qualquer acontecimento que venha a por em risco a integridade física do(s) cliente(s) ou participantes ou prejudicar consideravelmente a viagem, a Personal Brasil poderá cancelar integralmente a viagem ou etapa dela, com a devolução dos valores pagos sem acréscimos de juros e/ou outras taxas.

5.6 » A Personal Brasil esclarece que as companhias aéreas podem determinar pequenas alterações nos vôos previstos, tais como mudanças de horários, escalas, conexões, rotas, etc... Tratando-se de fechamento do aeroporto de destino, o traslado será feito via terrestre, com as despesas custeadas pela respectiva companhia.

5.7 » Os pedidos de alteração de datas, categorias e/ou roteiros feitos pelo(s) cliente(s) acarretarão na aplicação de multa pecuniária prevista no item 7 abaixo.

6 – DAS OBRIGAÇÕES DO(S) CLIENTE(S)

6.1 » O(s) cliente(s) deverá(o) se apresentar para embarque em portos, aeroportos ou rododiferroviárias rigorosamente com a antecedência mínima de 2 (duas) horas para o horário indicado no voucher ou bilhete de embarque para os vôos internacionais e de 1 (uma) hora no caso de vôo doméstico.

6.2 » Por ocasião do embarque, em qualquer programação de viagem, o(s) cliente(s) e passageiro(s) deverá(ão) portar consigo: o documento pessoal de identificação (carteira de identidade), o passaporte para os casos de viagens internacionais (importante observar se o mesmo não se encontra com o prazo de validade vencido), os documentos completos expedidos pela Personal Brasil (voucher ou ordem de serviço). Importante salientar, que a falta de qualquer dos documentos acima relacionados, bem como qualquer avaria que os torne ilegíveis poderá determinar o impedimento do embarque, remetendo-se à aplicação das penalidades previstas no item 7 abaixo.

6.3 » A obtenção de vistos, autorizações de autoridades nacionais e/ou estrangeiras ou qualquer outro documento necessário para a saída do Brasil ou para o ingresso no país de destino é de responsabilidade única e exclusiva do(s) cliente(s).

6.4 » A Personal Brasil salienta ainda, que devido ao princípio da soberania dos estados, não é sua responsabilidade a permanência ou entrada de qualquer passageiro(s)/turista(s) em país estrangeiro, mesmo quando a documentação apresentada encontrar-se completa e em ordem. Assim, nestes casos, não caberá contra a Personal Brasil pedidos de indenização e/ou ressarcimento de valores pagos.

6.5 » É obrigação do(s) cliente(s), durante o período de viagem, ter(em) um comportamento adequado às regras da boa educação e dos bons costumes, respeitando os demais passageiros/turistas, sendo ainda vedado à todos os cliente(s) e passageiros/turistas, sob pena de desligamento: causar perturbação, desordem, ofender a integridade física, moral, a saúde de outros turistas, passageiros, guias, tripulação, sujar e/ou danificar as instalações e equipamentos dos hotéis, aeronaves, navios e veículos, bem como praticar qualquer outro ato contrário à legislação nacional em vigor ou do país visitado. Será atribuição exclusiva do representante da Personal Brasil a decisão de desligar o(s) cliente(s) pelos motivos acima indicados, sendo-lhe(s) imposta(s) ainda as penalidades previstas no item 7 abaixo.

6.6 » Todas as bagagens, volumes e/ou objetos portados pelo(s) cliente(s) são de sua responsabilidade e devem ser identificados com etiquetas e/ou notas fiscais que comprovem a aquisição e/ou procedência dos mesmos. Assim, é dever e responsabilidade do(s) cliente(s) o cumprimento das normas vigentes em cada país, no que tange à aquisição e transporte de produtos e mercadorias consideradas ilícitas e/ou irregulares.

6.7 » Compete aos pais ou responsáveis, zelarem pelo comportamento dos filhos menores.

6.8 » Na hipótese de sofrer algum dano, extravio ou problema em viagem, o(s) cliente(s) deverá(ão), imediatamente, apresentar reclamação por escrito ao prestador de serviço local, exigindo o protocolo com carimbo e/ou assinatura em uma das vias, bem como a sua reparação. O comprovante da reclamação, caso não tenha sido devidamente sanada a irregularidade, deverá ser apresentado a Personal Brasil, por ocasião do retorno, para que está tente junto ao prestador de serviços, a reparação do dano, ressaltando-se, desde já que a Personal Brasil, de forma alguma assumirá a responsabilidade pelo dano.

7 – DOS CANCELAMENTOS, DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E DESLIGAMENTOS

7.1 » Entende-se por cancelamento, a desistência por parte do cliente/turista da viagem e/ou do serviço contratado.

7.2 » Também será considerado cancelamento o não embarque, nos vôos, conexões e/ou trajetos terrestres, de passageiros retidos por autoridades locais.

7.3 » Solicitações de cancelamento, desistências, alterações ou transferências da viagem e/ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito ou via e-mail ao agente de turismo e implicarão na aplicação de penalidades segundo a antecedência com que forem comunicadas à Personal Brasil, de acordo com o disposto nos itens abaixo.

7.4 » ANTES DO INÍCIO DA VIAGEM: I – 10% (dez por cento) sobre o valor do pacote, caso a comunicação, por escrito, chegue até a Personal Brasil com antecedência de 30 (trinta) dias ou mais da data de embarque; II - 20% (vinte por cento) sobre o valor do pacote, caso a comunicação, por escrito, chegue até a Personal Brasil com antecedência entre 29 (vinte e nove) e 21 (vinte e um) dias da data de embarque; III - 40% (quarenta por cento) sobre o valor do pacote, caso a comunicação, por escrito, chegue até a Personal Brasil com antecedência entre 20 (vinte) e 07 (sete) dias da data de embarque; IV - 100% (cem por cento) sobre o valor do pacote, caso a comunicação, por escrito, chegue até a Personal Brasil com antecedência de 06 (seis) dias ou menos da data de embarque;

7.5 » APÓS O INÍCIO DA VIAGEM: 7.5.1 – Nos casos em que o(s) cliente(s) desistir(em), abandonar(em) ou cancelar(em) a viagem, etapa dela ou qualquer outro serviço contratado, bem como não comparecer(em) para embarque ou saída das etapas terrestres no tempo pré-estabelecido, qualquer que seja o fato determinante e independente dos motivos que o(s) levou(aram) a tal decisão, não haverá, em hipótese alguma, reembolso dos valores já pagos, descontos, bonificações ou reduções proporcionais aos serviços não utilizados.

7.6 » O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turistas que forem desligados da viagem pelos motivos indicados no item 6.5 acima perderão todos os valores pagos, bem como não terão direito ao reembolso dos valores já pagos, descontos, bonificações ou reduções proporcionais aos serviços não utilizados.

7.7 » A substituição de cliente(s) poderá ser feita de acordo com critérios de conveniência e possibilidade determinados exclusivamente pela Personal Brasil, exigidos sempre os seguintes requisitos: haja prévia solicitação, por escrito, no prazo de 06 (seis) dias contados do início da viagem e que o bilhete aéreo ainda não tenha sido emitido. Caso a emissão do bilhete já tenha se efetivado, vale o disposto acima, acrescido de taxas e tarifas exigidas pela companhia aérea em questão.

8 – RECLAMAÇÕES

8.1 » Qualquer reclamação relativa à viagem e aos serviços prestados pela Personal Brasil, deverá ser feita no prazo decadencial de 30 (trinta) dias e dirigida, por escrito, diretamente ao serviço de atendimento ao cliente, previamente designado pela empresa para avaliar o assunto, sendo que após necessária verificação e deliberação, será apresentada a solução ao caso.

Contatos SAC Personal Brasil Tour Operator »

Rua Presidente Faria, 51 - Sala 204 - Curitiba, Paraná (Brasil) - CEP 80020-918 • Tel: (+55 41) 3018-5508 • Fax: (+55 41) 3018-5155 • E-mail: info@personal.tur.br

CLIENTE / DE ACORDO

NOME COMPLETO: _____

RG: _____ CPF: _____

ASSINATURA: _____

O(s) Cliente(s), acima qualificado(s) declara(m), que recebeu(ram) uma via destas condições gerais – Anexo I, que fazem parte integrante do contrato de prestação de serviços de turismo e aquisição de viagens individuais e de programas de viagens em grupo firmado entre as partes, e que leu(ram), compreendeu(ram) e esta(ão) cliente(s) de todo o seu conteúdo, concordando, aceitando pessoalmente e pelos seus dependentes, quando for o caso, por todos os itens e teor constante no presente termo.