

## CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS INTERNACIONAIS

O(s) Sr(s) \_\_\_\_\_ estão adquirindo neste

momento um produto Mediolanum Tour Operator, denominado \_\_\_\_\_

saída em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ através da agência \_\_\_\_\_

de acordo com roteiro anexo ou conforme programa de nosso tarifário. O programa acima mencionado não inclui taxas de aeroporto, portos e fronteiras, despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, etc sendo estas de responsabilidade do passageiro.

### 1. Condições Gerais

A Mediolanum Tour Operator, formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur nr 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo.

### 2. Condições Específicas da Operadora

**2.1.** A Mediolanum Tour Operator atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais: terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, terrorismo, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão ou controle.

**2.2.** Por motivos técnicos-operacionais, a Mediolanum Tour Operator reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o cliente sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

### 3. Condições Específicas da Reserva Terrestre e Marítima

**3.1.** Solicitação de reserva: deve ser feita por escrito e acompanhada de US\$ 200.00 por passageiro (sinal para reserva) ou valor específico conforme condições específicas do roteiro solicitado. Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivas até 07 (sete) dias úteis anterior à saída da cidade de origem, o valor do depósito inicial será de 35% do valor do programa da viagem, sendo cobrada taxa de comunicação.

**3.2.** Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à Mediolanum Tour Operator o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 5.

**3.3.** Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

**3.4.** Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela Mediolanum Tour Operator em nome dele.

**3.5.** Apresentação para embarque em cruzeiros: deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes marítimos.

**3.6.** Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ ou cabines (check in) inicia-se às 14 horas e a saída (check out) deverá ser feita até às 12 horas. O apartamento duplo poderá ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama articulada ou sofá-cama.

**3.7.** Regime de Alimentação: prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido, sendo que o café da manhã servido na maioria dos hotéis (quando incluído no programa), é em geral Café Continental (café, leite, chá, manteiga e torradas), salvo quando especificado de outra maneira.

**3.8.** Quando traslados e passeios descritos no roteiro forem regulares de turismo, serão serviços compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. É permitido uma mala média por passageiro, mais uma mala de mão. Caso haja mais bagagens, fica sujeito a uma cobrança adicional por parte do trasladista, ou aqui no Brasil caso seja avisado previamente.

O trasladista permanece no Aeroporto até 40 minutos após a hora do pouso do avião. Caso o passageiro tenha qualquer problema ou de imigração, ou referente a localização de bagagem ou de qualquer outra natureza, o serviço não será realizado e não haverá reembolso do mesmo.

**3.9.** Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à cia. de transporte. Recomenda-se fazer seguro das mesmas antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá o direito a transportar um volume de até 20 kg, além da bagagem de mão.

**3.10. Responsabilidade sobre valores:** a Mediolanum Tour Operator não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses. As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio de bagagem somente quando esta foi destinada à algum lugar através de transporte aéreo, portanto não oferecem seguro caso haja extravios em saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis.

A Mediolanum Tour Operator não aconselha a levar itens de grande valor nas viagens, e caso necessário é aconselhável levá-los na bagagem de mão.

Caso opte por deixar valores no cofre do Hotel, verifique a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre. A Mediolanum Tour Operator ainda aconselha a nunca deixar malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento. Caso a mala suma no corredor, nem o hotel, nem a operadora local assumem a responsabilidade.

**3.11. Opcionais:** Em nossos folhetos indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização e qualidade dos mesmos.

**3.12. No Show:** Caso o passageiro não compareça ao hotel no período solicitado na reserva (no-show), será cobrada uma multa de acordo com as normas do hotel e/ou fornecedor + despesas operacionais.

#### **4. Condições Específicas do Transporte Aéreo:**

**4.1.** O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**4.2.** Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da cia. aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20 Kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.

**4.3.** No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**4.4.** A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

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

**4.6.** Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: A) apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque; B) Reconfirmar diretamente na cia. aérea cada voo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo.

**4.7.** O transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas no item 5.

**4.8.** As tarifas apresentadas nas tabelas de preços são baseadas nas classes promocionais de grupo com número limitado de lugares. Lugares adicionais poderão ser confirmados pelas Cias. Aéreas em uma classe tarifária de valor mais elevado. Neste caso, o cliente será informado do novo preço no ato da confirmação da reserva.

**4.9.** Devolução em caso de eventual cancelamento será feita em moeda nacional de acordo com as Condições Gerais de Transporte Aéreo e demais normas do DAC e das transportadoras aéreas, inclusive quanto a prazo. A Operadora cobrará uma taxa de 10% de serviço.

**4.10.** Em razão das variações cambiais, as tarifas promocionais constantes nas tabelas de preços ficam sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas.

**4.11.** O atendimento do passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem e sua entrega no destino, a operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo a operadora, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha.

**4.12.** Em caso do atraso de voo, que resulta na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a, sempre que possível, reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes, mediante pagamento de serviço no local sem reembolso. No caso específico de traslados de chegada, o serviço contratado cobre uma espera por parte do motorista/recepcionista de até 2 horas, sendo considerado efetuado após este limite sem direito a reembolso ao passageiro.

**4.13.** A inscrição e a manutenção nos diversos programas de incentivo (contagem de milhagem) das companhias aéreas, devem ser de responsabilidade dos passageiros.

#### **5. Condições Específicas de Cancelamento:**

**5.1.** Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

**5.2.** Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo antecedência com que forem comunicadas:

- Até 90 dias antes do início da viagem – 25% do valor pago.
- De 89 a 31 dias do início da viagem – 75% do valor pago .
- De 30 ao início da viagem – 100% do valor ou somente valores recuperados.

Obs: Os valores acima descritos podem ser alterados conforme condições específicas do roteiro, no ato do orçamento.

#### **5.3. Bilhetes Aéreos:**

Os bilhetes aéreos incluídos nestas promoções referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em certas restrições (endosso/mudanças de rota/reembolsos, etc.). Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da cia aérea.

#### **6. Documentos a serem entregues pela Operadora:**

**6.1.** A Mediolanum Tour Operator estará providenciando, após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem, se comprometendo a entregar em tempo hábil para a realização da viagem.

**6.2.** Em casos de reserva de último momento, a Mediolanum Tour Operator se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo.

#### **7. Documentação de responsabilidade do passageiro:**

**7.1.** A documentação pessoal, vistos, vacinas, passaporte válido, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 5.

#### **8. Imigração:**

**8.1.** Cada país apresenta critérios distintos para a entrada no país (vistos, vacinas, questionário feito localmente, etc). A Mediolanum Tour Operator não possui nenhum vínculo com as autoridades federais de cada país, no que diz respeito a entrada dos passageiros nos mesmos, portanto não se responsabiliza por qualquer problema que o passageiro possa a ter com as autoridades federais locais.

#### **9. Cartão de Assistência Internacional:**

**9.1.** A operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional. Quando não incluído no programa escolhido, o passageiro deverá comprar um cartão através de seu agente de viagens.

**9.2.** No caso de programas que já incluem um cartão de Assistência Internacional, um cartão mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.

**9.3.** Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior.

**9.4.** Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com suas Condições Gerais.

#### **ALERTA**

O "seguro de bagagem" disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas exceto quando em posse da transportadora aérea, quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre ou no hotel). Nenhum hotel no mundo assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências (exceto quando guardado dentro do cofre - sujeito a certos limites de acordo com a política de cada hotel). Por isso, recomendamos não levar roupas e acessórios de alto valor e, na medida que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão. Aconselhamos também nunca deixar malas "no corredor" para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar) e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o "baggage claim" no aeroporto até o quarto do hotel e vice-versa. (Se os especialistas, as seguradoras não podem cobrir estes riscos, não tem como a operadora turística ou seus correspondentes assumí-los).

#### **10. Reclamações:**

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Mediolanum Tour Operator até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

#### **11. Foro:**

O Foro eleito para dirimir eventuais questões fica na cidade de Caxias do Sul-RS, de comum acordo com o consumidor. Ao participar da programação em questão, o passageiro e sua mandatária, agência de viagens, declaram conhecer as condições específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente.

---

**Passageiro Responsável**

CPF:

---

**Agência de Viagem Vendedora**

CNPJ:

---

**Mediolanum Tour Operator – Mediolanum Viagens e Turismo Ltda**

CNPJ: 07.156.853/0001-66