

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

A aquisição de pacotes e programas de viagens nacionais e internacionais adquiridas da RumoNet Viagens e Turismo - EIRELI - Me, estabelecido na Rua Silvestre Vasconcelos Calmon, nº 51 - 16o. Andar - Sala 1613 - CUBE³ Office - Vila Pedro Moreira – Guarulhos - SP - CEP: 07020-001, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 20.134.035.0001-20 e Cadastur 20.134.035/0001-20 submete-se as cláusulas e condições gerais descritas neste documento, que são informativos válidos para todos os serviços turísticos contratados, sendo formulados na luz do Código de Defesa do Consumidor e da Deliberação Normativa da EMBRATUR n. 161-1985.

1 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA VENDEDORA (RumoNet Viagens)

1.1 A Agência vendedora é responsável pelas informações fornecidas e demais características dos serviços contratados, devendo obedecer às condições estabelecidas pela operadora de turismo, que atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviço;

1.2 A Agência vendedora é também responsável pelas informações fornecidas aos passageiros e demais características dos serviços contratados;

1.3 A Agência vendedora é responsável nos limites de suas obrigações pelo cumprimento e atendimento aos princípios do código de defesa do consumidor.

1.4 Eventuais reclamações sobre os serviços contratados deverão ser efetuadas por escrito e protocolizada junto vendedora, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da viagem, e após este período, os serviços serão considerados perfeitos e acabados. Não será reconhecida a reclamação, caso o cliente não faça uso das prerrogativas relacionadas na Lei n.º 8.078 / 90, ou faça uso de meios não idôneos, tais como publicidade negativa, onde será apurada a responsabilidade penal.

2 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA OPERADORA (Fornecedores/Parceiros)

2.1 A RumoNet Viagens e suas parceiras atuam como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviços, tais como: empresa de transporte aéreo, marítimo, rodoviário, ferroviário, hotelaria, seguro de viagem, restaurante, receptivos, casas de espetáculo, profissionais autônomos, e outros que participem do roteiro.

2.2 A RumoNet Viagens elabora, organiza e executa junto com seus fornecedores o roteiro da viagem contratada.

2.3 A RumoNet Viagens não assume a responsabilidade pela venda efetuada em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidade veiculadas junto aos meios de comunicação e/ou constante nos folhetos promocionais.

2.4 Por motivos técnicos – operacionais, surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito que impeçam o cumprimento total ou parcial da viagem contratada, a RumoNet Viagens poderá promover alterações que fizeram necessárias, modificando itinerários, datas, horários, serviços, períodos e outros, não ficando obrigada a restituição dos valores pagos.

2.5 A RumoNet Viagens poderá alterar substituir ou transferir as empresas transportadoras, os tipos de veículos rodoviários e/ou aeronaves fretadas ou regulares, bem como locais de embarques e desembarques em aeroportos, ficando desobrigada de informar a existência de eventuais escalas e conexões ocorridas durante o percurso da viagem, visto serem programadas pelas empresas transportadoras.

2.6 No caso de cancelamento do programa contratado, por parte do passageiro, a devolução total ou parcial de valores é determinado pelas companhias aéreas, hotéis, operadores de receptivo e demais fornecedores contratados. Serão aplicados prazos de acordo com o item 5.2-CANCELAMENTOS da parte Terrestre.

3 - RESPONSABILIDADE DO CLIENTE (Contratante/Comprador e Passageiros)

3.1 O cliente é responsável pelo integral pagamento da viagem contratada, que deverá anteceder a data de embarque, caso seja financiamento a venda somente se concretizará após a pré-aprovação do crédito junto à instituição financeira.

3.2 O não pagamento de uma ou mais parcelas ou em caso de changeback (estorno de compra ou não reconhecimento de compra pelo banco emissor do cartão de crédito) autorizam a RumoNet Viagens e/ou financeiras a antecipar gerando uma cobrança única na totalidade da dívida, incluindo multa, juros e débitos aos seus fornecedores e parceiros.

3.3 Atualizações monetárias nos índices vigentes da época serão cobradas conforme legislação vigente para os títulos de crédito além de em caso de inadimplência constantes dos vencimentos cancelar os serviços e solicitar os reembolsos com custo destes cancelamentos e multas por conta do cliente/contratante além disso os títulos em aberto seguirão automaticamente para os órgãos de defesa e proteção ao crédito SPC/SERASA e para cartórios de títulos e protestos.

3.4 As taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, refeições extras, cafés extra, taxas e ingressos para parques, museus, igrejas, casas de espetáculo, e demais despesas, estando fora do contrato, são de responsabilidade do cliente.

3.5 O cliente deverá observar e obedecer aos horários determinados pelas empresas de transporte para embarques, se obrigando a respeitar as condições de comportamento e segurança determinado pelas mesmas, bem como as normas de funcionamento interno nos estabelecimentos dos prestadores de serviços contratados.

3.6 O cliente fica sujeito ao limite de peso e quantidade de bagagem estabelecida pelas empresas de transporte, e durante os traslados de ida e volta; é responsável pela guarda e conservação, respondendo por eventuais avarias decorrentes de negligência e/ou imprudência.

3.7 Por motivo de força maior ou caso fortuito, tais como atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreo e/ou marítimos, problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves, guerras, fenômenos naturais e outros, que possam prolongar, reduzir ou cancelar a viagem, todas as despesas adicionais são de responsabilidade do cliente, ficando a RumoNet Viagens isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

3.8 Os documentos pessoais para as viagens nacionais e internacionais são responsabilidade do cliente que deverá observar as exigências das autoridades competentes, tais como, carteira de identidade original (inclusive menores), passaporte, com visto consular dos países de destino, entre outros exigidos.

3.9 No caso do pacote adquirido não esteja incluso o seguro de viagem, o cliente poderá optar em contratar o seguro de viagem, que cobre despesas médicas/hospitalares, dentistas, extravio de bagagens e outras despesas e assistência internacional, quando em viagens ao exterior.

4 - RESPONSABILIDADE DOS PRESTADORES DE SERVIÇO (Fornecedores/Parceiros)

4.1 Os hotéis, pousadas, casas de espetáculo, restaurantes, receptivos, locadoras, profissionais autônomos, transportadoras aéreas, rodoviárias, marítimas e outros, utilizados nos roteiros, são aqueles apresentados pela operadora.

4.2 Não havendo possibilidade de utilização dos serviços e estabelecimentos normalmente contratados pela operadora, ou aqueles discriminados na publicidade, serão substituídos, sem prévio aviso, por outros similares ou de categoria superior, sem obrigações de restituição de valores totais ou parciais.

4.3 As acomodações nos hotéis e pousadas, conforme padrões individuais de construção e funcionamento dos mesmos são em apartamentos duplos, triplos, quádruplos, com uma ou duas camas de casal.

4.4 Os horários de entrada e saída nos hotéis e pousadas, são estabelecidos pelos mesmos conforme legislação pertinente, ou seja, as diárias iniciam-se às 15:00hs e encerram-se às 12:00hs.

4.5 Os horários de chegada e saída de vôos, veículos rodoviários e outros, não estão vinculados aos dos estabelecimentos hoteleiros e pousadas, pois se tratam de serviços distintos. É de inteira responsabilidade da Empresa Aérea o atraso ou cancelamento de vôos pela mesma.

4.6 As refeições não estão incluídas, bem com qualquer serviço não mencionado no informativo de vendas.

4.7 Em todas as cidades que fizer necessário o transporte e passeios, poderão ser realizados em ônibus local, micro-ônibus ou Vans.

4.8 As empresas prestadoras de serviços são responsáveis, conforme legislação específica, pela reparação de danos oriundos de extravio ou destruição de bagagem, desde em obedecidas as condições determinadas na cláusula 3.5, e comprovadas através de documentos ou passagens entregues ao cliente.

4.9 As autoridades de cada país a ser visitado exercem total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de pessoas e bens em seu território.

5 - CANCELAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS

5.1 Das solicitações de cancelamento: Na hipótese de cancelamento, a qualquer tempo, o cliente deverá fazer o pagamento da próxima parcela vincendo do contrato, independentemente da forma de pagamento, a partir da data da solicitação, para atender o prazo necessário dos procedimentos internos e das exigências das instituições financeiras.

5.2 Da desistência, transferência e cancelamento: A RumoNet Viagens efetuará ao cliente, o reembolso do valor devido, dentro dos prazos máximos dependendo do fornecedor/parceiros de 30, 60 ou 120 dias úteis da data de solicitação, calculado sobre o total efetivamente recebido pela agência, excluindo-se o valor de despesas administrativas da agência, bem como despesas administrativas e valores já pagos antecipadamente aos intermediadores e fornecedores.

5.3 Na ocorrência de alguma das hipóteses mencionadas, serão deduzidas despesas administrativas do valor total cobrado pelo pacote turístico, cujo prazo será contado da data do início da viagem, na seguinte proporção:

5.4 Com 30 (trinta) dias corridos ou mais: 20% (quinze por cento) mais encargos e taxas dos intermediadores e fornecedores;

5.5 Com 29 (vinte e nove) até 21 (vinte e um) dias corridos: 30% (vinte por cento) mais encargos e taxas administrativas dos intermediadores e fornecedores;

5.6 Com 20 (vinte) até 07 (sete) dias corridos: 40% (quarenta por cento) mais encargos e taxas administrativas dos intermediadores e fornecedores;

5.7 Com menos de 07 (sete) dias corridos da data do início da viagem será aplicada a taxa administrativa de 80% (sessenta por cento), bem como multas cobradas pelos fornecedores (transportadoras, receptivos, hotéis, restaurantes, e outros serviços), devidamente comprovadas, pois a agência é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, dependendo de terceiros para sua efetiva execução.

5.8 Além das taxas e multas descritas acima serão descontados, a título de despesas os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas, devidamente comprovadas, pois a RumoNet Viagens, conforme mencionado na cláusula anterior, é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, ficando na posse transitória dos valores recebidos, porque depende de terceiros para a efetiva execução destes serviços, tais como transporte aéreo, marítimo e rodoviário, bem como hospedagens, receptivos, restaurantes e outros serviços contratados.

5.9 Ocorrendo desistência do turista, em qualquer fase ou etapa da viagem após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

5.9.1 Na hipótese do cliente 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.

5.9.2 Em caso de calamidade pública, quarentena, pandemia ou qualquer tipo de ação involuntária ou força maior que inviabilize a realização da viagem contratada, serão aplicadas normas e procedimentos vigentes à legislação brasileira publicada por órgãos governamentais, municipais, estaduais e federais.

5.9.3 Neste caso será oferecido uma carta de crédito no valor integral 100% (Cem) da compra para utilização em até 1 (Hum) ano e 6 (Seis) meses da data do embarque, para utilização junto aos fornecedores que realizariam a viagem, sendo obrigatório o CONTRATANTE reservar a nova data e destino com até 3 (três) meses de antecedência do embarque.

5.9.4 Em caso de divergências na legislação aplicada no parágrafo 5.9.2, ficará mantido a negociação junto aos prestadores de serviços, fornecedores e ou parceiros que viabilizará o melhor ser feito ao contratante, exigindo tão somente o pagamento de multa administrativa de 12% entre outras multas administrativas caso houver, sendo que este reembolso poderá ser realizado em até 1 (Hum) ano da data do embarque.

6 - DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

6.1. A RumoNet Viagens providenciará, imediatamente em (até 02 dias antes do embarque da viagem) após o pagamento total, a emissão VOUCHERS E PASSAGENS AÉREAS correspondentes a viagem (documentação de viagem).

6.2. A documentação de viagem para voos fretados, bloqueios e charters será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque, para os casos de voos regulares, esta documentação será entregue com no máximo 02 dias de antecedência da viagem.

6.3. Em casos de reserva de último momento, a RumoNet Viagens se reserva o direito de entregar a através de comunicação eletrônica (E-mail / WhatsApp).

7 - DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

7.1 O CONTRATANTE/PASSAGEIRO tem ciência de que deverá cumprir todas as indicações de horários que lhe forem informadas, responsabilizando-se por qualquer atraso e seus reflexos. Deverá apresentar-se para embarque portando seus documentos pessoais originais e com foto.

7.2 A apresentação do passageiro sem a documentação referida, vencida ou estando esta ilegível e/ou rasurada implicará o não embarque. É de inteira e exclusiva responsabilidade do passageiro a perda do embarque, quer por não se apresentar dentro do horário e local indicados ou sem portar a documentação necessária para viagens a países signatários do MERCOSUL ou para os demais países, respondendo individualmente por consequências de qualquer ordem advindas do fato, inclusive quanto a encargos para eventual embarque em outro voo, se possível e de seu interesse.

7.3 A documentação pessoal, vistos, vacinas, 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 da cláusula

7.4 Documentação de responsabilidade dos passageiros nas viagens internacionais:

a) adultos: passaporte válido e vistos exigidos conforme cada programa.

b) menores: passaporte válido e vistos exigidos conforme cada programa; se viajando desacompanhados ou somente com um dos progenitores, deverá portar, além dos documentos acima, autorização de viagem de acordo com a legislação vigente.

c) Viagens para: Argentina, Uruguai, Paraguai, Chile e Perú: Cédula de Identidade (RG) original em bom estado para adultos e para menores, com expedição máxima de 10 anos, conforme legislação vigente.

d) Estrangeiros: Passaporte válido e RNE original.

e) Observações: I – CNH, Título Eleitoral e Documentos Classistas (OAB, CRECI, CREA, MILITAR e outros) ou xerox não serão aceitos para embarque. II - O Passaporte deverá ter validade mínima de 6 meses a partir da data de retorno III - Vistos consulares: Alguns países exigem visto de entrada para brasileiros tais como: USA, Canadá, México, Egito, China, entre outros. Verifique os vistos e o tempo necessário para obtê-los, ou se preferir, consulte um despachante de sua confiança.

7.5 DA DOCUMENTAÇÃO PARA ESTRANGEIROS - Para cada nacionalidade são solicitados tipos diferentes de documentação. Recomenda-se que o passageiro consulte os consulados/ embaixadas dos países a serem visitados para correta informação, e para verificar a necessidade de visto do país visitado.

7.6 Para embarque em viagens internacionais de criança (12 anos incompletos) e de adolescente (18 anos incompletos) é necessário que esteja acompanhado dos pais; ou, se acompanhado de um deles, deve portar autorização por escrito do outro, salvo se autorizado judicialmente pela Vara da Infância e Juventude. Na hipótese de estar desacompanhado, deverá portar autorização por escrito de ambos os pais. A AUTORIZAÇÃO referida neste item deve obrigatoriamente atender o que determina o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (Lei nº 8.069/90), artigos 83 a 85, bem como a Resolução 74 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, de 28.04.2009, apresentada em duas vias, prazo de validade e assinatura reconhecida por autenticidade em cartório.

7.7 O passageiro pode obter mais informações sobre a documentação necessária junto à Polícia Federal (www.dpf.gov.br)

8 - DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE

8.1 Os anúncios e folhetos que contêm o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas.

8.2 Os novos anúncios de pacotes podem conter preços alterados em relação aos pacotes contratados, não cabendo, porém, ao CONTRATANTE/PASSAGEIRO direito a qualquer restituição, nem à RumoNet Viagens o direito de cobrar qualquer diferença em relação ao pacote adquirido.

9 - RECLAMAÇÕES

9.1 Em caso de deficiência no serviço prestado (acomodação, transporte aéreo, traslados, guias e outros) a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço "in loco", com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à RumoNet Viagens juntamente com a reclamação. 12.2 Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à RumoNet Viagens até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º. do Código de Defesa do Consumidor.

9.2 Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada. Ao participar da Programação RumoNet Viagens, o passageiro e sua mandatária, a agência de viagem, declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente e assumem total responsabilidade sobre todas as informações ora mencionadas.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

10.1 Para menores de 12 anos em viagens nacionais ou para menores de 18 anos em viagens internacionais, desacompanhadas dos pais ou tutores, além dos documentos acima mencionados, será exigida autorização do juizado de menores, ou se acompanhados por um dos pais, autorização do outro através de documento com firma reconhecida.

10.2 E para os devidos fins de direito seguindo as normas estabelecidas pelo código de defesa do consumidor o cliente declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados neste contrato digital e ou impresso. E que em caso da não assinatura do mesmo em até 7 dias corridos da emissão deste documento, este perderá automaticamente sua validade jurídica ficando assim nulo de todas as cláusulas presentes e que os serviços aqui mencionados e pelo cliente solicitados e ou reservados serão automaticamente cancelados sem prévio aviso; entendendo que o cliente não aceitou nossos termos e condições conforme normativas do Procon-SP.

Eu na qualidade de Cliente e Contratante e ou Passageiros declaro:

Que estou CIENTE e ACEITO os Termos deste CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS conforme número do Recibo/Confirmação de Compra ou Reserva/E-Tickets pela empresa empresa abaixo á mim, enviado no ato da compra.

RUMONET - VIAGENS E TURISMO EIRELI -ME

20.134.035/0001-20

