

CONDIÇÕES GERAIS

1 - CONDIÇÕES GERAIS

O ato de inscrição para participação em qualquer dos roteiros publicados pela VIAGGIO implica, automaticamente na concordância às condições gerais e específicas ora estabelecidas. A VIAGGIO, registrada na Embratur SP sob o número SP-10-43.595.818.0001-07, com domicílio em São Paulo - Av. São Luis 196, Loja 4, República, São Paulo, SP, formulou este contrato atendendo aos princípios do Código de Defesa do Consumidor e Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85.

2 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE VIAGENS INTERNACIONAIS

2.1 - A restrição ao ingresso ou permanência em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada País, reconhecido pela comunidade e normas internacionais.

2.2 - A VIAGGIO não detém qualquer ingerência sobre tal decisão.

3 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE E MARÍTIMA

3.1 - **Solicitação de reserva:** Deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), de 20% do valor do pacote por passageiro. Nos casos de reservas solicitadas até 7 dias úteis anteriores à saída do tour, o valor do depósito inicial será de 50% do valor do programa de viagem.

3.2 - **Alterações dos programas:** As excursões confirmadas pela VIAGGIO, estarão sujeitas a reconfirmação por parte dos operadores locais, até 15 dias antes do início da viagem. Se eventualmente uma saída não reunir um grupo mínimo de passageiros, poderá ser cancelada pelo operador local e a devolução da quantia paga será integral na moeda cotada, como referência, que serão convertidos em reais no dia da devolução.

3.2.1 - Antes do início da viagem, serão viáveis cotações de custo para eventuais modificações. Quando vierem a ocorrer após o início da viagem, somente serão levadas a efeito se houver comum acordo entre o(s) passageiro(s) e a operadora local, sem nenhuma responsabilidade da VIAGGIO.

3.3 - Por motivos técnicos-operacionais, a VIAGGIO 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.

3.4 - **Preços:** Estão cotados nas moedas indicadas em cada programa, e serão válidos para o período indicado, podendo variar em razão de temporadas, variação cambial, alterações de preços dos fornecedores ou eventos especiais, além de resoluções governamentais que comprovadamente os altere. Eventuais variações somente não serão repassadas para os passageiros que já tenham pago mais de 80% do preço total dos serviços contratados.

3.5 - **Pagamento:** o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá a VIAGGIO o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 9. O passageiro e agência de viagens que o atender, são responsáveis pela veracidade das informações e pela autenticidade das cópias de documentos enviadas à VIAGGIO, ou às instituições financeiras através desta última.

3.6 - **Hotéis:** Os hotéis mencionados estão sujeitos a alterações. A Operadora poderá, substituir os hotéis previstos por outros de categoria similar, à seu critério, buscando sempre salvaguardar a segurança e o conforto dos passageiros. Caso os passageiros não possam ser acomodados na cidade prevista no itinerário, por motivo de força maior, serão acomodados em hotéis de categoria equivalente em cidades próximas. Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em apartamentos duplos do tipo comum com banheiro privativo, incluindo as taxas hoteleiras e/ou governamentais, não incluindo os suplementos cobrados por determinadas redes hoteleiras européias, taxas e impostos governamentais cobrados por alguns países e cidades em forma direta dos passageiros. A categoria dos hotéis é o critério de classificação obedece às informações fornecidas pelas próprias redes de hotéis e/ou impressos, revistas, guias e/ou material de divulgação dos mesmos.

3.6.1 - **Horários de vencimento das diárias:** As diárias dos hotéis ou navios se iniciam normalmente às 15 horas do dia da chegada, e a saída às 10:00 horas do dia da partida. Esses horários deverão ser respeitados independentemente do horário de chegada ou saída dos voos. Caso o passageiro deseje ter acesso antecipado ou liberar seu apartamento em horários diversos, deverá verificar diretamente com a recepção do hotel sobre a possibilidade e pagar quaisquer valores que eventualmente lhe sejam cobrados por este uso antecipado ou prorrogado.

3.6.2 - **Tipos de acomodações:** Na Europa a acomodação na maioria dos hotéis ou navios é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande por apartamento ou cabine do tipo "standard" normal, exceto quando especificado em contrário. Na maioria dos hotéis europeus, os quartos triplos são quartos duplos onde colocam-se divãs ou sofás-cama ou camas de armar, tornando-os desconfortáveis e extremamente apertados quando utilizados por 3 (três) adultos. Existe, ainda, a possibilidade de alguns hotéis não disponibilizarem esta alternativa de quartos triplos, o que levará à cobrança pelo hotel de suplemento "single". O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva pois o apartamento somente é designado quando da chegada do passageiro ao hotel. Nos Estados Unidos, México, Canadá, Extremo Oriente e na África do Sul, a maioria dos apartamentos dos hotéis possuem 2 camas de casal cujas medidas poderão variar entre 1,22 e 1,60 metros de largura. Considera-se que o apartamento triplo e quádruplo é constituído por apenas aquelas duas camas.

3.6.3 - Nas programações para Europa não é possível garantir cama matrimonial para casais.

3.6.4 - Os pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, deverão ser pagos pelo passageiro ou pela companhia aérea, de acordo com as normas da IATA.

3.6.5 - No caso do cancelamento de um dos passageiros reservados em apartamento ou cabine dupla, o passageiro que viajar ocupará apartamento ou cabine individual ou dupla (para uso individual) e será responsável pelo pagamento de eventual suplemento de tarifa.

3.6.6 - Quarto a compartilhar: A operadora poderá aceitar de forma condicional reservas de passageiros isolados interessados na ocupação de quartos pelo sistema "a compartilhar", sujeito a confirmação até a data da viagem. Entretanto, não sendo possível conseguir a companhia que garanta a ocupação completa do quarto ou no caso de uma das partes cancelar a excursão, a outra parte deverá pagar o suplemento para a utilização de quarto individual, até 4 (quatro) dias antes da saída da excursão. O mesmo se aplica em casos de incompatibilidade dos passageiros que origine a modificação da acomodação contratada, implicando em pagamento por ambas as partes da diferença de valores existentes. No caso de passageiros que viajam sozinhos e desejam dividir acomodação, fica entendido que se o(a) acompanhante obtido(a) cancelar a excursão, aquele que continuar deverá obrigatoriamente pagar o suplemento para quarto individual.

3.6.7 - Regime de alimentação: Prevalece o mencionado no folheto ou publicação do produto adquirido.

3.6.8 - **As refeições** quando inclusas, foram contratadas com os hotéis e/ou restaurantes locais com base em serviços de grupos, sendo o menu fixo com bebidas não inclusas e horários pré-estabelecidos que deverão ser respeitados pelo passageiro. Não ocorrerá reembolso relativo a refeições não desfrutadas por iniciativa do passageiro.

3.7 - Transportes terrestres: Os tours e pacotes envolvendo transporte terrestre serão efetuados em veículos de transporte regular, normalmente em ônibus de turismo, micro-ônibus, vans ou carros pertencentes a transportadores locais, equipados de conformidade

com as peculiaridades do local. O veículo é compartilhado com pessoas de nacionalidades diferentes. Os lugares nos ônibus são ocupados normalmente, utilizando-se o sistema rotativo, para cada etapa, sob a supervisão do guia, e que deve ser respeitado pelo(s) passageiro(s).

3.7.1 - Segundo normas internacionais de transporte, os passageiros não devem sair de suas poltronas enquanto os veículos estiverem em movimento para evitar quedas, desconforto aos demais passageiros ou mesmo autuação pelas autoridades rodoviárias.

3.7.2 - Traslados privativos: Efetuado em veículo privativo ou veículo contratado pelo fornecedor local, este serviço não inclui assistência de guia, somente carro com motorista. Está incluso o transporte de uma mala por pessoa. O transporte de malas adicionais deverá ser pago diretamente ao motorista.

3.7.3 - Traslado em serviço regular ou semi-privativo: são serviços regulares de turismo, efetuados em veículo de transporte regular, normalmente ônibus, van ou táxi. O transferista permanece no aeroporto até 40 minutos após a hora prevista para o pouso da aeronave. Caso o passageiro tenha qualquer problema de imigração, localização de bagagem ou de qualquer outra natureza, o transferista não poderá retardar o traslado para aguardar passageiros retardatários, que deverão seguir para o hotel por seus próprios meios. Não haverá reembolso relativo aos traslados não utilizados.

3.8 - Bagagem

3.8.1 - **Responsabilidade:**

Na relação contratual entre a VIAGGIO e o(s) passageiro(s), ficam expressamente excluídas a bagagem e os pertences pessoais do(s) passageiro(s), sendo que estes viajam por conta e risco dos mesmos. A operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, violação, extravio ou dano que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando esse serviço existir. Durante o transporte terrestre, entende-se que o(s) passageiro(s) as levam consigo, por sua exclusiva conta e risco, seja qual for o local do veículo onde forem transportadas.

3.8.2 - Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deverá apresentar, NO ATO, reclamação à companhia de transporte, única responsável por eventuais danos. Alerta: As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio de bagagem somente quando esta foi destinada à algum lugar através de transporte aéreo. Assim o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação, caso haja extravios em saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, halls de hotéis ou ainda no quarto de hotéis. Nenhum hotel no mundo assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências. A VIAGGIO não aconselha levar itens de grande valor nas viagens, e caso necessário é aconselhável levá-los na bagagem de mão.

3.8.3 - Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar uma mala de tamanho médio de até 20 kg, além da bagagem de mão tipo bolsa até 5 kg. Os volumes excedentes serão de inteira responsabilidade do passageiro, que deverá cuidar do seu transporte durante toda a viagem. Em caso da incapacidade de carga do ônibus, van ou carro, não serão aceitas as malas excedentes.

3.9 - Responsabilidade sobre valores: A VIAGGIO não se responsabiliza por roubo de documentos ou objetos de valor durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda destes. Caso opte por deixar valores no cofre do hotel, verifique a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre. A VIAGGIO aconselha a não 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 assumirão a responsabilidade.

3.10 - Serviços opcionais: Em nossos folhetos indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nossos serviços, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização e qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

3.11 - Guias: O guia acompanha o grupo somente na parte terrestre das excursões e o atendimento será feito por profissionais de empresas locais que falam português ou espanhol. Uma mesma excursão pode ser operada por diferentes guias em determinados trechos do roteiro.

3.11.1 - Em caso de doença de algum passageiro, o guia não poderá se dedicar em exclusivo na assistência ao passageiro necessitado, em detrimento dos demais passageiros do grupo. No entanto, prestará assistência quanto a contatos com os adequados meios de assistência em viagem (seguro).

3.12 - Entradas em Parques, Igrejas, Monumentos, espetáculos, atrações: os traslados, os ingressos e o acompanhamento de guia somente estão incluídos quando indicados expressamente na programação ou publicação da VIAGGIO.

4- CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO

4.1 - O passageiro e o agente de viagens, declaram ter conhecimento de que a responsabilidade sobre a parte aérea do programa é integralmente da companhia aérea emitente do bilhete em nome do passageiro. A VIAGGIO não responde Civil ou criminalmente, na forma do Código de Proteção do Consumidor, por quaisquer atrasos, danos, acidentes, perda ou extravio de bagagem e outros fatos imprevisíveis que são inerentes ao ato de viajar, sendo esta responsabilidade total da companhia aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e demais normas legais.

4.2 - Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade:

a) Apresentar-se no guichê da companhia aérea pelo menos 02(duas) horas antes do horário previsto para o voo.

b) Reconfirmar a sua reserva, diretamente na companhia aérea de cada voo subsequente, com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo.

4.3 - O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções IATA e do DAC. Estes reajustes serão repassados para o passageiro que ainda não tenha efetuado o pagamento de pelo menos 80% do valor total dos serviços contratados.

4.4 - A realização de escalas não previstas fica a critério do Comandante da aeronave.

4.5 - A companhia aérea não poderá retardar um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. As despesas relacionadas à remarcação do voo correrão por conta do passageiro que, se optar pelo cancelamento da viagem sofrerá as penalidades especificadas no item 8

4.6 - Conexões: Passageiros que dependam de voo de conexão, devem realizá-la com intervalo mínimo de 03 horas. Quando isso ocorrer em aeroportos diferentes, o tempo de conexão deverá ser de no mínimo 05 horas.

4.7 - Bagagem: O transporte será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20kg. por pessoa sem pagamento de sobretaxas, mais uma bagagem de mão máximo com 5 kgs.

4.8 - O bilhete aéreo não é endossável para outras transportadoras aéreas que não a designada pela operadora.

4.9 - Os bilhetes aéreos quando incluídos nas nossas programações referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em certas restrições, exigem emissão das passagens até 24 horas depois da confirmação das reservas; não permitem nenhum tipo de alteração depois de emitidas e depois de iniciada a viagem; não são reembolsáveis em sua totalidade ou parcialmente além de exigirem permanência mínima no destino. Caso estas condições não sejam da sua concordância, sugerimos consultar tarifas aéreas normais, sem desconto.

4.10 - O preço das passagens aéreas é baseado em dólar norte-americano, estabelecido pelas companhias aéreas, sendo pago em moeda corrente nacional, à cotação do câmbio comercial fixado pelo governo.

4.11 - A pontualidade dos horários de voo está sujeita a problemas de ordem técnica e meteorológicas sobre os quais as agências de turismo

ou operadoras não possuem qualquer meio de previsão ou de controle. A segurança dos passageiros após o embarque e o despacho de suas bagagens é de responsabilidade da transportadora aérea prestadora do serviço até o seu final, que abrange a entrega dessa bagagem. Em geral, o limite de bagagem sem pagamento extra é de 20kgs, por passageiro, havendo normas internacionais que limitam a US\$ 20 por kg. a indenização por seu eventual extravio ou dano. Por isto, é recomendável que os passageiros contratem seguro de sua bagagem caso transportem objetos de maior valor.

4.12 - As tarifas, quando apresentadas nas tabelas de preços são baseadas em classes promocionais com número limitado de lugares. Lugares adicionais poderão ser confirmados pelas companhias aéreas em uma classe tarifária de valor mais elevado. Neste caso, será informado do novo preço no ato da confirmação da reserva.

4.13 - Os vôos terão que ser realizados exatamente nas datas e horários marcados e, eventualmente, qualquer alteração que o passageiro deseje fazer, implicará em reajustes de preços e/ou pagamento de multas.

4.14 - Se o passageiro modificar datas e/ou vôos reservados no programa, os traslados ao aeroporto/hotel/aeroporto, se solicitados, serão cobrados à parte, bem como as despesas oriundas dessas alterações.

5 - OS PREÇOS NÃO INCLUEM

5.1 - NOS CIRCUITOS e PACOTES A "FORFAIT" (Sem parte aérea): Passagens aéreas internacionais e/ou nacionais, terrestres, marítimas e ferroviárias **exceto quando mencionadas como inclusas**, taxas de embarque nos aeroportos, taxas e impostos locais de turismo, despesas extras nos hotéis tais como: telefonemas, consumo de frigobar, bebidas durante as refeições e nos quartos quando houver, lavanderia, serviços privativos, ingressos em parques, igrejas, museus e demais atrações que sejam visitadas durante os passeios realizados e que não estejam especificamente mencionados como incluídos, refeições em geral e quaisquer outras despesas não mencionadas como incluídas.

5.2 - NOS PACOTES COM PARTE AÉREA: Taxas de embarque nos aeroportos, taxas e impostos locais de turismo, despesas extras nos hotéis tais como: telefonemas, consumo de frigobar, bebidas durante as refeições e nos quartos quando houver, lavanderia, serviços privativos, ingressos em parques, igrejas, museus e demais atrações que sejam visitadas durante os passeios realizados e que não estejam especificamente mencionados como incluídos, refeições em geral e quaisquer outras despesas não mencionadas como incluídas.

6 - DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

6.1 - O passageiro é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem: vistos consulares, vacinas, passaporte devidamente legalizado com validade mínima de seis meses.

6.2 - A documentação defeituosa e a falta de vistos, será de única e exclusiva responsabilidade do passageiro

6.3 - É importante verificar a documentação adicional necessária para a viagem de menores de idade. Menores de 18 anos viajando desacompanhados, necessitam de autorização do Juizado de Menores do município de residência. Quando viajam na companhia de apenas pai ou mãe, é necessário autorização do outro que não viaja, com a firma reconhecida.

6.4 - Os estrangeiros residentes no Brasil deverão viajar com passaporte e o original do seu RNE (a atual carteira de identidade para estrangeiros residentes no Brasil) com validade em vigor.

6.5 - A impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 8.3.1.6.

7 - DOCUMENTOS DE VIAGEM A SEREM ENTREGUES PELA OPERADORA

7.1. Após o pagamento total, a VIAGGIO providenciará a emissão da documentação de viagem em forma imediata.

7.2. A documentação de viagem para vôos fretados e "block charter" será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

7.3. Em casos de reserva de último momento, a VIAGGIO reserva-se o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo.

8 - SEGUROS

8.1 - A operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional, que poderá ser comprado através do seu agente de viagens. Havendo necessidade de utilização dos serviços de assistência médica, incumbirá ao próprio passageiro adotar as providências cabíveis contando, sempre que possível, com a assessoria dos "concierges" ou do guia local ou nossos representantes, que somente agirão quando tal iniciativa não comprometer o normal cumprimento da programação do grupo.

9 - CONDIÇÕES ESPECIFICAS DE CANCELAMENTO

9.1 - Entende-se por cancelamento a desistência - voluntária ou não - da viagem e/ou serviço contratado, por parte do passageiro.

9.2 - Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito.

9.3 - A Contratada efetuará, ao Contratante, o reembolso do valor devido, calculado sobre o total efetivamente recebido pela Contratada, excluindo-se o valor da comissão retida, que deverá ser tratado com o Agente de Viagem, bem como despesas administrativas e valores já pagos aos fornecedores.

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

9.5 - Com 30 (trinta) dias ou mais: 10% (dez por cento);

9.6 - Com 29 (vinte e nove) até 21 (vinte e um) dias: 15% (quinze por cento);

9.7 - Com menos de 20 (vinte) dias da data do início da viagem será aplicada a despesa administrativa de 20% (vinte por cento), bem como despesas ou penalidades cobradas pelos fornecedores de transporte aéreo, marítimo e rodoviário, receptivos, hotéis, restaurantes, e outros serviços), devidamente comprovadas perante a Embratur, e autorizadas pela mesma, pois a Contratada é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, dependendo de terceiros para sua efetiva execução.

9.8 - Além das despesas administrativas descritas acima, serão descontados os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas, devidamente comprovadas perante a Embratur, e autorizadas pela mesma, pois a Contratada, 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 hospedagem, receptivo, restaurantes e outros serviços contratados.

Da parte marítima

No caso da solicitação de cancelamento as penalidades serão publicadas nas programações e serão de acordo com as condições estabelecidas por cada companhia marítima e submetidas a autorização da Embratur.

Da parte aérea

Os bilhetes aéreos quando incluídos nas nossas programações referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em certas restrições, exigem emissão das passagens até 24 horas depois da confirmação das reservas; não permitem nenhum tipo de alteração depois de emitidas e depois de iniciada a viagem; não são reembolsáveis em sua totalidade ou parcialmente além de exigirem permanência mínima no destino. Caso estas condições não sejam da sua concordância, sugerimos consultar tarifas aéreas normais.

10 - DAS ALTERAÇÕES DE RESERVAS

Os passageiros que desejarem promover alterações em suas reservas originais ficam sujeitos a aplicação das penalidades segundo os prazos determinados pelos fornecedores e ao pagamento de penalidades decorrentes das mesmas.

11 - REEMBOLSOS

11.1 - Os pedidos de reembolso deverão ser encaminhados à operadora pelo passageiro por escrito e por intermédio do agente, juntamente com os comprovantes de cancelamento, não utilização ou utilização parcial das reservas e/ou serviços, bem como a devolução dos vouchers fornecidos pela VIAGGIO. Deverão constar data e hora (identificação do fax ou e-mail).

11.2 - Os cancelamentos ou alterações de reservas de passageiros que já estejam no exterior deverão ser feitos pelos próprios diretamente com o hotel, companhia aérea, ou fornecedor dos serviços. Deverão ser obtidos os seguintes dados: comprovante do cancelamento ou alteração por escrito ou no caso de contato por telefone, data e hora exata do contato, nome e cargo do funcionário, número ou código do cancelamento ou alteração. Esses dados deverão ser informados na solicitação do reembolso.

11.3 - O prazo para reembolso é de aproximadamente 45 dias úteis após o recebimento da solicitação, e poderá estender-se visto a necessidade de se contatar o fornecedor e/ou hotel no exterior e aguardar a autorização dos mesmos para devolução do dinheiro.

12 - RECLAMAÇÕES

12.1 - Deverão ser encaminhadas por escrito à agência e à VIAGGIO, em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, inciso I, parágrafo 1º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Após esse prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade sobre danos patrimoniais ou morais.

12.2 - Cabe ao agente de turismo na condição de intermediário, a obrigação de prestar ao passageiro orientação completa e adequada sobre a viagem em geral, esclarecendo todos os detalhes sobre a execução dos serviços adquiridos. Para todos os efeitos legais, o agente intermediário, responderá solidariamente com a VIAGGIO caso o passageiro inicie alguma demanda relacionada à interpretação insuficiente das condições de viagem, informações incompletas ou em desacordo com as instruções a ele - agente - transmitidas pela operadora, e que por ele devem ser prestadas ao passageiro.

13 - OBRIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES

13.1 - Comportamento - No caso de algum dos integrantes do grupo se comportar de maneira inadequada, com evidente prejuízo aos demais, à critério do guia, este poderá exigir que o passageiro se desligue da excursão. A única obrigação por parte da operadora, consistirá em reembolsar a parte proporcional faltante da viagem, deduzidas as despesas originais.

13.2 - Horários - O(s) passageiro(s) se compromete a respeitar os horários preestabelecidos para a operação, conforme informações do guia.

13.3 - O passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, gravidez, deverá declarar sua condição no ato da solicitação da reserva e viajar coberto ou assistido por seguro. Assumir os riscos inerentes à viagem, em face de quaisquer das condições acima, é de escolha pessoal do usuário.

13.4 - Caso ocorra alguma desconformidade no adimplemento dos valores devidos pelo passageiro à VIAGGIO - seja através de cheques, cartão de crédito ou boleto - fica esta última autorizada a suspender imediatamente a prestação de serviços (aéreos e/ou terrestres), ainda que o passageiro se encontre no exterior.

14 - DAS RESPONSABILIDADES

14.1 - A VIAGGIO atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, 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 e fenômenos naturais (por exemplo: terremotos, furacões, enchentes, avalanches, maremotos); modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos, furtos e outros eventos sobre os quais a Operadora não possui qualquer poder de previsão ou controle sendo eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade exclusiva do passageiro.

14.2 - Por motivos técnico-operacionais e buscando salvaguardar a integridade física dos passageiros, a VIAGGIO reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis e serviços sem prejuízo para o cliente, não cabendo qualquer direito indenizatório ao (s) passageiro(s) caso isto ocorra.

15 - DA CONCORDÂNCIA

Ao contratar os serviços da VIAGGIO diretamente no escritório desta ou em algum agente de turismo que atue como intermediário, o passageiro e o intermediário declaram-se cientes de todos os termos do presente instrumento e manifestam sua anuência com o mesmo.

16 - FORO

As partes elegem o Foro do domicílio da VIAGGIO como competente para dirimir eventuais questões relacionadas à interpretação ou aplicação das cláusulas do presente instrumento.

Local e data _____

Contratante _____