



Contrato de Aquisição de Programas de Viagens Internacionais

Os Srs. _____, com saída em ____/____/____, estão adquirindo neste momento um produto Mercatur, denominado _____, através da Agência _____, de acordo com roteiro anexo.

O programa acima mencionado não inclui taxas de aeroportos, taxas de segurança, 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 Mercatur 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 de Operadoras de Turismo Braztoa/ Cobrat.

2. Condições Específicas da Viagem Internacional

2.1. A restrição ao ingresso ou permanência de V.Sas em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, que exercem o total controle de suas fronteiras, 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 Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais.

2.2. A Mercatur, assim como qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência sobre tal decisão.

3. Condições Específicas

3.1. A Mercatur 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; fenômenos naturais: terremotos, furacões, enchentes, avalanches; modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Mercatur não possui poder de previsão ou controle.

3.2. Por motivos técnicos-operacionais, a Mercatur 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.

4. Condições Específicas da Reserva Terrestre e Marítima

4.1. Solicitação de reserva: deve ser feita por escrito

4.2. Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à Mercatur o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 6.

4.2.1. Os passageiros, são responsáveis pela veracidade das informações enviadas à Mercatur, assim como pela autenticidade das cópias de documentos enviadas às instituições financeiras, através da Agência.

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

4.4. Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela Mercatur em nome dele, conforme parágrafo 5 deste contrato.

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

4.6. Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) inicia-se às 15 horas e a saída (check out) deverá ser feita até às 11 horas. O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo pode ser constituído de cama articulada ou sofá-cama.

4.7. Regime de alimentação: prevalece o mencionado no programa adquirido

4.8. Traslados e passeios: são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. O transportador não poderá retardar o traslado para aguardar passageiros, por ventura, retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização.

4.9. Guias: mesmo mencionado no pacote, este serviço é garantido somente para excursões que atinjam um mínimo de 20 participantes.

4.10. 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 Mercatur 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 direito a transportar um volume de até 20Kg, além da bagagem de mão.

4.11. Responsabilidades sobre valores: a Mercatur não se responsabiliza por roubo de documentos, por objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses.

4.12. Serviços Opcionais: Em nosso folheto indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização, qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

5. Condições Específicas do Transporte Aéreo

5.1. 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.

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

5.3. 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.



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

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

5.6. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque; b) reconfirmar diretamente na cia. aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do vôo.

5.7. O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas no item 6.

5.8. **Conexões:** passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03 horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05 (cinco) horas.

6. **Condições Específicas de Cancelamento**

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

6.2. Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo antecedência com que forem comunicadas à Mercatur. **Parte terrestre: Até 60 dias antes da viagem - isentos de penalidade. Entre 59 e 45 dias antes do início da viagem – perda de EUR/US\$ 100,00, de 44 a 30 dias antes da chegada, 20% de perda do valor total do pacote, de 29 a 15 dias antes da chegada, 35% de perda do valor total do programa, de 14 a 08 dias antes da chegada, perda de 50% sobre o valor total do programa. Menos de 07 dias antes da viagem ou do início dos serviços - perda total do valor do programa IMPORTANTE: Outras condições específicas de fornecedores serão informadas no momento da confirmação da reserva.** Parte marítima: uma vez confirmada e garantida a cabine, não importando a antecedência com que for feito o cancelamento, este importará na perda das quantias pagas. Parte aérea: a) em algum dos nossos produtos estaremos utilizando vôos de fretamento e/ou vôos regulares em sistema “block-charter”. Nestes casos, o cancelamento, o não comparecimento para embarque ou a não utilização da passagem aérea fará o passageiro perder o direito a outro embarque ou ao reembolso do bilhete, nos termos e na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica; b) em vôos regulares, as passagens aéreas têm tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições

Ao participar da Programação Mercatur, o passageiro declara conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente e assumem total responsabilidade sobre todas as informações abaixo mencionadas.

(endossos, mudanças de rotas, 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.

6.3 O passageiro que não comparecer para embarque, no dia e hora, previamente contratados, sofrerá as penalidades mencionadas do item 6.2, devendo este ressarcir à contratada os danos causados por sua inadimplência.

6.4. Na hipótese de os serviços adquiridos (passagens aéreas, hospedagem, traslados e passeios) não serem usufruídos, pelos motivos mencionados no item 2 deste contrato, a Mercatur não efetuará nenhuma indenização ou reembolsará qualquer valor.

6.5. Em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido reembolso em absoluto.

7. Documentos a serem entregues pela Operadora

7.1. A Mercatur estará providenciando, imediatamente após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.

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 Mercatur se reserva o direito de entregar a documentação de viagem por via eletrônica.

8. Documentação de responsabilidade do passageiro:

8.1. 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 do item 6.

10. Reclamações:

10.1. 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 Mercatur juntamente com a reclamação.

10.2 Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Mercatur 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.

Mercatur Turismo e Viagens LTDA
EMBRATUR RS – 10 - 87100269000128

Assinatura CONTRATANTE:

CPF no.

Passaporte no.

Endereço:

Agência de Viagens (assinatura e carimbo c/ no. de CNPJ
arimbo com CNPJ