



Ref.:

Condiciones Generales del Contrato para la adquisición de viajes nacionales

Producto / Servicio:

Período: De ___ / ___ / ___ a ___ / ___ / ___

Número de identificación:

1. CONTRATADA

MINAS GOLDEN TOURS LTDA, empresa legalmente constituida y establecida en la ciudad de Belo Horizonte, en la Rua da Bahia, N.º 1345, Sala 1309, Centro - inscrita en el **Ministerio de Turismo / Cadastur** bajo el número: 11.048206.10.0001-4, **CNPJ:** 15.615. 139/0001-17, **REGISTRO ESTATAL:** ISENTO, **REGISTRO DEL MUNICIPIO:** 4521240010 de hoy en adelante el presente **CONTRATO DE AFILIACIÓN PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, que será regido por las cláusulas y condiciones a seguir, pactadas a través del presente contrato.

Como CONTRATANTE comparece la persona de:

2. AGENCIA INTERMEDIARIA

Nombre fantasía:

Nombre de la empresa:

CNPJ:

Dirección:

Tel.:

E-mail:

1

3. CONTRATANTE

Nombre del pasajero:

Fecha de nacimiento:

Pasaporte:

Cédula de identidad:

Emitida por:

Dirección domiciliar:

Código Postal:

País:

Provincia:

Ciudad:

Tel.1.:

Tel.2.:

Tel.3.:

Empresa donde trabaja:

Posición:

Tel.:

E-mail:

Han ajustado entre sí lo siguiente: el CONTRATANTE, ya descrito anteriormente, confirma la exactitud de la información relativa a sus datos personales y al registro, firmando este contrato de prestación de servicios, responsable por sí mismo y por las demás personas enumeradas a continuación, para los cuales son hechas las reservas.



4. Prestación de servicios: descripción de los servicios contratados y pasajeros para los cuales fueron confirmadas las reservas:

Servicios incluidos:

- Alimentación ()
- Desplazamiento Aeropuerto ()
- Guía de Turismo ()
- Alojamiento ()
- Paseos ()
- Tasas de visitación ()
- Transporte Terrestre ()
- Transporte Aéreo ()

Nombre de los pasajeros:

Nombre:	CI:	Fecha de nacimiento:
Nombre:	CI:	Fecha de nacimiento:
Nombre:	CI:	Fecha de nacimiento:

5. Inscripción en programa de viajes

Al hacer la inscripción en cualquier programa de viajes de **Minas Golden Tours Ltda**, el comprador, pasajero(s) y/o cualquier intermediario, estará aceptando todas las condiciones descritas en el programa, así como las condiciones específicas de determinados productos que, si es el caso, en parte de este instrumento.

5.1. El programa anteriormente descrito no incluye las tasas de aeropuertos, puertos y fronteras, gastos de visado, tasas pro-turísticas, vacunas, gastos médicos, farmacias y hospitales ni la documentación; refecciones no mencionadas, propinas, ni gastos personales como lavandería, llamadas telefónicas etc., siendo estos de responsabilidad del CONTRATANTE.

6. Responsabilidades de la CONTRATADA

6.1. MINAS GOLDEN TOURS LTDA, en la calidad de organizadora de paquetes turísticos, entre otros productos y servicios, declara expresamente que actúa como INTERMEDIARIA entre el CONTRATANTE y personas físicas, entidades o establecimientos contratados para prestar los servicios enumerados en el programa de turismo, tales como: TRANSPORTES POR CARRETERA Y AÉREOS, MEDIOS DE ALOJAMIENTO, RESTAURANTES, AGENCIAS DE VIAJES y otros que participen en los productos pactados en el presente contrato. **MINAS GOLDEN TOURS LTDA** y las demás prestadoras de servicios estarán actuando según lo dispuesto en el Código de Defensa del Consumidor.

6.2. Proporcionar información clara y precisa sobre los servicios turísticos descritos anteriormente, incluidos volúmenes y pesos de equipaje permitido y documentación necesaria para el embarque;

6.3. Asesorar sobre las condiciones contractuales aplicadas por los proveedores de los servicios contratados;

6.4. Hacer las reservas solicitadas;

6.5. Emitir los documentos necesarios para la utilización de los servicios reservados;

6.6. Procesar las solicitudes de modificación o cancelación de los servicios;

6.7. Transferir a los proveedores de servicios los pagos recibidos del CONTRATANTE;

6.8. Procesar las eventuales solicitudes de reembolso de los pagos.

6.9. En el caso de necesidad operativa, sin perjuicio para el CONTRATANTE, se pueden hacer cambios en la programación, adiciones o sustituciones de pernóctes y la inversión del itinerario, sin gastos extras para la CONTRATADA. En ese caso, el CONTRATANTE será informado con anticipación sobre el



cambio y tendrá la opción de aceptar o cancelar su reserva, con reembolso.

6.10. La CONTRATADA no ofrece ninguno de los servicios turísticos contratados con su intermediación, no asumiendo de esta manera, cualquier responsabilidad por todo y cualquier problema de pérdidas o daños causados, resultante de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como, pero sin limitarse a: huelgas, disturbios, cuarentenas, guerras; fenómenos naturales como inundaciones, o incluso por los cambios, atrasos y/o cancelaciones de trayectos debido a motivos políticos, operativos y organizativos, jurídico, de tráfico aéreo, técnicos, mecánicos y/o meteorológicos, sobre el cual no tiene el poder de predecir o controlar, así como por el incumplimiento contractual de los proveedores de servicios.

7. Responsabilidades del Agente de Viajes

7.1. Mediar en forma positiva, clara y sin oscuridades las relaciones entre el pasajero y el CONTRATADO;

7.2. Conferir si toda la documentación entregada al pasajero está de acuerdo con las peticiones formuladas por el mismo, en relación a destino, fechas, hotel, *transfer*, alquiler de coches, seguros de viaje, *city tours*, y otros servicios contratados para ser realizados durante el viaje. Asimismo, comprobar todos los datos antes mencionados junto al pasajero, dándole conocimiento de cada itinerario y de los servicios contratados y en ese momento debe recibir la confirmación, por parte del pasajero, de que todo lo expuesto está de acuerdo con sus solicitudes y necesidades.

7.3. Informar todos los documentos obligatorios y proporcionar toda la información necesaria para llevar a cabo y proseguir de forma regular el viaje hasta el destino contratado, así como toda y cualquier norma y/u otras instrucciones esenciales al pasajero;

7.4. Dirimir toda y cualquier duda del pasajero, incluso en relación a siglas, nomenclaturas y otros términos que son comunes sólo a aquellos que prestan servicios turísticos, evitando así problemas futuros.

7.5. Cualquier reclamación que surja en los artículos 7.1 a 7.4 será únicamente de responsabilidad de la Agencia de Viajes.

8. Condiciones Específicas de la Reserva

8.1. Solicitud de reserva. Debe ser hecha por escrito. En el caso de reservas de última hora, así consideradas aquellas confirmadas hasta 07 (siete) días antes de dejar la ciudad de origen, el valor del depósito inicial es del 50% del valor del programa de viaje, y será cobrada una tasa administrativa.

8.2. El CONTRATANTE se compromete a realizar la confirmación y el pago de la contratación de servicios y/o paquetes de la CONTRATADA en el plazo mínimo de 07 (siete) días antes de la realización de los mismos, excepto en épocas de alta temporada o de feriados prolongados y otros eventos, cuando es necesario un plazo mínimo de 15 (quince) días.

8.3. Pago: El pago total deberá ser realizado inmediatamente después de la confirmación de la reserva de los servicios solicitados. La no complementación del pago permitirá a la CONTRATANTE la cancelación de los servicios, obedeciendo las cláusulas del artículo 12.

8.4. Cambio del pago: Considerando que el valor de los paquetes de viaje se fija en reales y teniendo en cuenta que esos viajes son realizados generalmente vía terrestre, se establece que las sumas en moneda extranjera: Dólares estadounidenses, Euros o Libras Esterlinas, serán determinados por el cambio turismo del día del pago en efectivo y la tasa promedio se calcula de acuerdo con el mercado financiero para las monedas que componen el paquete.



8.5. Los precios pueden variar debido a las fluctuaciones del tipo de cambio y/o a resoluciones gubernamentales que, comprobadamente, los altere.

8.6. Solicitudes de alteración: Las solicitudes de alteraciones implican la imposición de sanciones, por fuerza de los contratos firmados entre la CONTRATADA y sus proveedores, según lo previsto en la cláusula 12 y estarán sujetos a la disponibilidad y a la actualización de los precios.

8.7. Servicios Contratados: Es importante para el cliente CONTRATANTE, certificarse cuidadosamente de los servicios contratados, así como, si están o no incluidos en el respectivo precio. Así, son servicios incluidos, los servicios que se mencionan específicamente en el programa, como *servicios incluidos*. Cualesquier declaración hecha vía oral, en cuanto a que algunos servicios están incluidos en el precio, no debe ser considerada o aceptada por el pasajero, ni sugerencias para excursiones opcionales y otras referencias que no estén escritas o mencionadas en ese ítem. En viajes adquiridos con todo incluido, estarán incluidos en el precio todos los artículos relacionados por los establecimientos que adopten ese sistema o en los escritos en la oferta de la programación CONTRATADA.

8.8. Servicios no Contratados: Los siguientes gastos, así como otros que podrán ocurrir y cuya ciencia se pondrá al cliente con antelación, no estarán incluidos en el precio, como las tasas con la expedición de la documentación, obtención de visas consulares, tasas de embarque (aeropuertos y puertos), tasa pro-turismo, entradas de cualquier naturaleza, tasas con expedición y carga de equipaje, maletas, atractivos como películas de video y TV por cable, llamadas telefónicas, bebidas, productos del *frigobar*, restaurantes y servicio de habitaciones. Gastos con diarias, alimentación y desplazamiento, cuando superan las incluidas en el programa, que, por la razón que sea, tendrá que ocurrir, serán sufragados por el cliente.

8.9. Medios de Alojamiento: Todos los hoteles podrán ser reemplazados por otro similar de la misma categoría, confirmados hasta la fecha de embarque o, si es necesario, en el transcurso del viaje, con el fin de proporcionar el mejor alojamiento al CONTRATANTE. La confirmación, en este caso, se llevará a cabo por parte de la CONTRATADA, por teléfono o por cualquier otro medio que se considere eficaz para el procedimiento.

8.10. Las reservas solicitadas sin pago previo no garantizan el precio divulgado.

8.11. El nombre del hotel, tipo de alojamiento y otras peculiaridades del paquete adquirido, debe figurar en el bono (*voucher*).

8.12. En ocasiones, cuando por cualquier razón, se coloque en peligro la realización de los servicios contratados, la CONTRATADA podrá alterar los hoteles, debiendo acomodar a los pasajeros en hotel de categoría similar o superior a la contratada.

8.13. Alojamientos: Conforme establecido por el Reglamento Internacional de Hospitalidad la entrada en apartamentos (*check in*) es a las 15:00 y la salida (*check out*) debe hacerse hasta las 12:00, por lo que la habitación deberá ser desalojada hasta las 12:00. El incumplimiento de las normas internacionales implica en el cobro de nueva diaria.

8.14. Los horarios de entrada y salida de los apartamentos en los hoteles, no puede variar debido a horarios de vuelo (llegada y salida). Habiendo entrada anticipada o salida posterior, cuando disponibles, el cliente deberá asumir los encargos directamente con el hotel.

8.15. Las habitaciones de los hoteles varían ampliamente, según el criterio y la disponibilidad de los medios de alojamiento, la habitación doble puede tener camas separadas o de matrimonio y los apartamentos dobles y triples o cuádruples pueden tener una cama plegable, articulada o sofá cama, camas *Queen* o camas *king size*. Si el CONTRATANTE desea alojamiento específico, debe primero consultar el precio y requerir por escrito una reserva especial y, si está disponible, será contratado y constará en las especificaciones contractuales. Para categoría de la habitación diferenciada de aquella adquirida y/o ubicación especial, el cliente deberá verificar su disponibilidad y, habiendo, implicando



diferencia en el precio, los costos extras correrán por cuenta del cliente y deberán ser tratados directamente con el hotel.

8.16. La CONTRATADA orienta a los clientes para que las sumas de dinero superiores a las necesarias para el uso diario, los documentos importantes y otros objetos de alto valor o estima, sean guardados en los cofres de los hoteles. En la imposibilidad de uso de los cofres (debido al tamaño y a las características de los objetos guardados), el cliente deberá informar por escrito, el objeto (características, accesorios y valor) al hotel, para que sea ofrecida otra posibilidad para guardar el mismo, quedando la CONTRATADA exonerada de cualquier responsabilidad.

8.17. Tasas y otros servicios referentes a la hotelería: El CONTRATANTE es consciente de que el hotel puede solicitar el número de la tarjeta de crédito para garantizar cualquier daño a la propiedad y/o gastos adicionales, quedando claro que tal práctica, común en las cadenas hoteleras del mundo, no tiene cualquier relación con el pago de las diarias, no pudiendo, en cualquier hipótesis alegar falta de pago por parte de la CONTRATADA en función de tal hecho. Además, es del conocimiento del CONTRATANTE que otras tasas relativas a servicios complementarios al alojamiento no están incluidas en el importe ya pagado por éste, como por ejemplo, el aparcamiento de automóvil, cargos no gubernamentales, alimentación y bebidas y otros servicios no descritos en su contrato de compra, los cuales podrán ser consultados cuanto a la disponibilidad, precios y formas de pago, directamente en el hotel, así como su pago.

8.18. Régimen de Alimentación: La alimentación procede de acuerdo con la modalidad contratada. En Brasil, por ejemplo, el desayuno es comúnmente incluido en la diaria de los hoteles. En la modalidad "media pensión" estará a disposición del cliente el desayuno y otra refacción (almuerzo o cena). En la modalidad "pensión completa", está disponible el desayuno, el almuerzo y la cena. En caso de dieta alimenticia o en la exigencia de cualquier ítem especial en la alimentación, es necesario consultar sobre la posibilidad del servicio pudiendo, en estos casos, ser cobrado un extra.

9. Traslados y excursiones:

9.1. Son servicios regulares del turismo, privado o compartido con otros pasajeros, y serán realizados en vehículo de tamaño proporcional al número de personas. El CONTRATANTE deberá presentarse para el inicio de los servicios en el lugar y horario determinado, pues el transportista no podrá atrasar el traslado y/o la excursión para esperar al CONTRATANTE, incluso cuando el atraso es justificado, como casos de retención por las autoridades de inmigración y aduanas, rastreo de equipaje, atraso de vuelo o de cualquier naturaleza. En estos casos el servicio no será realizado y no habrá cualquier reembolso del mismo.

9.2. Embarques: Para garantizar el embarque en cualquier tipo de transporte, se recomienda prestar atención al tiempo mínimo de antelación constante en el Paquete de Viaje, debiendo el CONTRATANTE llevar con él los documentos personales. La presentación del CONTRATANTE sin la documentación mencionada, o estando la misma ilegible y/o borrada, implicará en el no embarque. Por ese motivo y también por la no presentación del CONTRATANTE, o presentación del mismo fuera del horario y del lugar programado, implicará al CONTRATANTE, y exclusivamente a él, toda y cualquier responsabilidad por la pérdida del embarque y por las consecuencias y los costos derivados.

9.3. Es responsabilidad del CONTRATANTE, el acto de presentación de sí propio con antelación en los lugares indicados.

9.4. Se entiende como un documento personal, el documento de identificación (CI) y Pasaporte (para vuelos internacionales), no siendo permitida la presentación de copias certificadas (presentación obligatoria del original), prestando atención a las fechas de caducidad, no estando rasgados y/o tachados. La no presentación en la forma debida implicará en el no embarque, ya que es vetado por las



compañías y/o por el servicio de inspección competente (Policía Federal, A.N.A.C, etc.), sin ninguna responsabilidad de la CONTRATADA. Es obligación exclusiva del CONTRATANTE, y sólo a él cabe obtener, con un plazo razonable, la documentación debida.

9.5. Para el embarque de menores de 12 años, sin la compañía de los padres y/o responsables (titulares de la patria potestad o tutor) se requiere orden judicial otorgada ante el Juzgado de la Niñez y la Juventud, tanto para viajes nacionales como internacionales. En la ausencia de uno de los padres, es necesario el consentimiento de la otra parte, por autorización, certificada ante notario. Los pasajeros pueden obtener información sobre la documentación requerida a través de organismos responsables como: Infraero (www.infraero.gov.br); Agencia Nacional de Aviación Civil - ANAC (www.anac.gov.br) o de la Policía Federal (www.dpf.gov.br).

9.6. El CONTRATANTE se compromete a retirar los documentos referentes al viaje, en el lugar o tienda de la adquisición, por lo menos dos (02) días antes del viaje.

9.7. Los clientes que, en el curso del viaje, necesiten atención médica o medicamentos, deberán asumir tales encargos. La CONTRATADA orienta para que, los titulares de un seguro de salud o de atención médica, porten consigo los documentos necesarios para la atención fuera de la residencia habitual. Si el cliente está interesado en seguros que le dan coberturas especiales, muy superiores a los mínimos legales, por la duración del viaje, deberá obtenerlos en agencias de viajes u operadores receptivos.

9.8. Equipaje: El equipaje y otros artículos de uso personal del CONTRATANTE no son objetos de este contrato. La empresa no es responsable por el transporte de valores u objetos preciosos, productos perecederos e inflamables en su equipaje, siendo que, en el caso de daño o pérdida, el límite establecido para la compensación será el que determina el Art. 74, § 2, del Decreto 2.521/98 y el Art. 36 del Decreto 32656/91 - MG, que reglamentan el transporte por carretera interestatal e internacional de pasajeros. La CONTRATADA no será responsable por la pérdida, robo, extravío o daños que el equipaje pueda sufrir durante el viaje, incluyendo su manipulación en el traslado, cuando este servicio exista. En el caso de cualquier daño o pérdida, el CONTRATANTE deberá presentar inmediatamente una queja por escrito a la Línea Aérea o a la Empresa de Transporte, si la pérdida o daño del equipaje ocurrió durante el viaje; o al Hotel, si el daño o pérdida del equipaje se produjo durante el período de permanencia en el hotel, se recomienda hacerse un seguro de su equipaje antes de iniciar el viaje. En los traslados y excursiones por tierra, el pasajero tendrá derecho a transportar un volumen de hasta 20 kg, además del equipaje de mano de hasta 5 kg.

9.9. Responsabilidades sobre valores: La CONTRATADA no será responsable por el robo de documentos, objetos de valor y personales durante el viaje. Se recomienda verificar en el hotel la existencia de cofres para guardar estos valores. El transporte de objetos de valor, bienes materiales y otros artículos que merecen una atención especial, tales como documentos, joyas, dinero en efectivo y otros instrumentos de crédito, equipamiento tecnológico, objetos frágiles, medicamentos esenciales a su salud, debe ser realizado en el equipaje de mano, bajo su vigilancia.

9.10. Opcionales: En nuestros medios de difusión se indican excursiones, visitas y restaurantes opcionales, siendo responsabilidad del CONTRATANTE elegir una de las opciones ofrecidas y de la CONTRATADA operar y cuidar de la calidad de los servicios.

9.11. Asistencia en Viaje/Seguro: El CONTRATANTE que ha comprado asistencia/seguro de viaje en empresa diferente a la CONTRATADA se compromete de transmitir las informaciones necesarias a la misma.



10. Condiciones Específicas de Transporte Aéreo

- 10.1.** El billete de avión es la expresión del contrato de transporte aéreo firmado entre el pasajero y la empresa de transporte, siendo, por lo tanto, regido por las normas internacionales (Convención de Varsovia) y por el Código Brasileño de Aeronáutica.
- 10.2.** El pasaje aéreo podrá sufrir alteración en los precios mientras no se haya emitido, y sólo será emitido después de su pago total.
- 10.3. Equipaje:** El transporte se hará realizado de acuerdo con los criterios de la empresa aérea que, por lo general, permite transportar un volumen de hasta 20 kg por persona, sin el pago de recargos.
- 10.4.** En caso de atraso del vuelo por causas de accidentes, pérdida o extravío del equipaje, la responsabilidad será exclusiva de la compañía aérea en cuestión y de acuerdo con las normas internacionales (Convención de Varsovia) y del Código Brasileño de Aeronáutica y en caso de atraso del vuelo causado por caso fortuito o por fuerza mayor, en particular, condiciones climáticas, la CONTRATADA estará libre de cualquier responsabilidad, en los términos de la Ley Civil.
- 10.5.** La realización de paradas técnicas estará a criterio del Comandante de la aeronave.
- 10.6.** El precio de la parte aérea podrá sufrir reajustes desde que la aerolínea lo determine, de conformidad con las resoluciones de IATA y de ANAC.
- 10.7.** Los pasajeros deberán, bajo su responsabilidad: a) Presentarse en el aeropuerto hasta dos (02) horas antes de la salida programada del vuelo; b) reconfirmar directamente con la compañía aérea cada vuelo posterior con una antelación mínima de 72 horas de la salida del vuelo.
- 10.8.** El transportista no podrá atrasar un vuelo para esperar pasajeros que estén retenidos por las autoridades fiscales o por policías de la vigilancia. El no embarque resulta en la anulación del viaje con aplicación de las penas previstas en la cláusula 8.
- 10.9. Conexiones:** Pasajeros que dependan de vuelo de conexión deben realizar la misma con un intervalo mínimo de tres (03) horas. Cuando eso ocurre en aeropuertos diferentes, el lapso de tiempo debe ser de, por lo menos, cinco (05) horas.

11. Condiciones Específicas de Transporte por Carretera

- 11.1.** En viajes por carretera, los autobuses utilizados para los servicios turísticos cumplen con las reglas de comodidad y seguridad de las autoridades locales y, cuando contratados, disponen de servicios de guías acompañantes. En lugares donde sea necesario, el transporte podrá ser realizado con servicios adecuados al producto. En itinerarios que cumplan tramos comunes, existirá la posibilidad de que dos o más grupos se unan y, en ese caso, no habrá preferencia en el uso de las sillas del transporte, independientemente de quién tiene la mayor parte del tiempo a bordo del vehículo.

12. Condiciones Específicas de Cancelación.

- 12.1.** Se entiende por cancelación la renuncia al viaje y/o del servicio contratado, así como el cambio de las fechas.
- 12.2.** En los casos de cambios en las reservas ya solicitadas, incluso sin la confirmación, será cobrada la suma de R\$ 50.00 (cincuenta reales) de cada pasajero para cubrir los gastos administrativos de la CONTRATADA, además de las multas que puedan ocurrir, de acuerdo con el ítem 12.4 del presente instrumento.
- 12.3.** Con la cancelación, el CONTRATANTE pagará, como indemnización por daños y perjuicios, toda y cualquier tasa o multa de cancelación cobrada por los Medios de Transporte, de Hospedaje y otros proveedores de servicios. Algunos de estas tasas o multas, por causa de estipulación contractual de los proveedores de servicios, podrán ser aplicadas hasta en el caso de cancelación con más de noventa (90)



días antes del inicio de los servicios. Todos los valores podrán sufrir el aumento de posibles multas de los proveedores, especialmente en períodos de ferias, congresos y fiestas nacionales y/o internacionales (como la víspera de Año Nuevo, el carnaval, etc.), que seguirá las normas establecidas por sus respectivos proveedores.

12.4. Las solicitudes de cancelación del viaje o de los servicios contratados deberán hacerse por escrito. Las penas se aplicarán progresivamente, de acuerdo con la proximidad de la fecha del viaje adquirido, como sigue:

- a. Renuncia notificada 91 días antes de la salida: pérdida del 10% del valor total pagado por el CONTRATANTE.
- b. Comunicación efectuada con 90 a 61 días antes de la salida: pérdida de hasta el 30% del valor total pagado;
- c. Comunicación efectuada con 60 a 31 días antes de la salida: pérdida de hasta el 60% del valor total pagado;
- d. Comunicación efectuada con 30 a 15 días antes de la salida: pérdida de hasta el 70% del valor total pagado;
- e. Comunicación efectuada con 14 días o menos de la salida: retención del valor total pagado.

Los plazos anteriores son el resultado de imposición efectuada por parte de terceros, que repasan las condiciones a la CONTRATADA, las cuales, por su vez, debe repasarlas al CONTRATANTE, en virtud de los gastos administrativos que ocurrieron con la contratación del viaje y de su respectiva renuncia.

12.5. En caso de cancelación aérea, los valores porcentuales y las multas pueden sufrir alteración de acuerdo con la aerolínea. La tasa es siempre constante, pudiendo ser añadida de eventual diferencia de tarifa. En el caso de cambio en la reserva del vuelo, el pasajero tendrá que pagar las diferencias de tarifa, si las hay, ya sea por causa de la subida de precios, como por la falta de disponibilidad de la misma clase de tarifa en el vuelo deseado. En vuelos *charter* y/o regular *block charter* deben ser observadas las condiciones específicas del ítem 10.10.

Los reembolsos serán efectuados dentro de los plazos determinados por los proveedores de servicios turísticos. En el caso de abandono durante el viaje, no será efectuado ningún reembolso.

12.6. La CONTRATADA se reserva el derecho de cobrar, como multa, valores adicionales a aquellos descritos en la cláusula 12.4, en el caso de sanciones adicionales cobradas por los proveedores de servicios turísticos, las cuales serán efectivamente demostradas.

13. Pago de los servicios

En el caso de pagos a plazos realizados con cheques, cuando un pago no es válido debido la devolución del cheque por cualquier razón, y los servicios no han sido realizados, el CONTRATANTE deberá ponerse en contacto con la CONTRATADA y optar por pagar la deuda del cheque que no fue compensado por un pago en efectivo, con depósito en cuenta corriente y, de igual manera, deberá ofrecer una nueva forma de pago para el saldo restante (los cheques que faltan), pudiendo el mismo optar solamente por el pago en efectivo, a través de depósito en cuenta corriente o por una nueva negociación a plazos a través de tarjeta de crédito. Si elige la segunda forma de pago, el número de parcelas deberá ser, como máximo, igual al número de parcelas que faltan relativas a la negociación no pagada a través de cheques, siendo responsabilidad del CONTRATANTE asumir con los encargos financieros resultado de esta nueva operación, así como proporcionar toda la documentación necesaria para la autorización de la nueva deuda.

Aceptando y haciendo el pago de una de las formas señaladas anteriormente, la CONTRATADA se compromete a devolver los cheques y el pasajero estará autorizado a utilizar los servicios. De lo contrario, la CONTRATADA estará autorizada a cancelar el paquete turístico del mismo, sin perjuicio del



cobro de las multas y sanciones previstas en la cláusula 8 del presente instrumento. En caso de incumplimiento, después del goce efectivo de los servicios, cuanto al pago de una de las parcelas efectuado con cheque, la CONTRATADA ofrecerá las mismas opciones de pago descritas anteriormente que, en el caso de no ser aceptadas por el pasajero dentro de los cinco (05) días siguientes al recibo la propuesta, implica en la adopción de las medidas judiciales aplicables, conforme el artículo 389 del Código Civil y otras disposiciones legales.

14. Documentos que serán entregados por la CONTRATADA

14.1. La CONTRATADA proporcionará, después del pago completo, la emisión de la documentación de viaje (*voucher*).

15. Documentación de responsabilidad del CONTRATANTE

15.1. La documentación personal es responsabilidad exclusiva del CONTRATANTE, en vía original (no se acepta copia certificada), reciente, en buena condición de conservación y dentro del período de validez tal como, por ejemplo, pasaporte con por lo menos seis (06) meses de validez en la fecha del embarque, Cédula de Identidad, - CI (emitida hace menos de 10 años), visas, vacunas, certificados de salud, autorización de viajes para menores de edad, etc., no teniendo la CONTRATADA cualquier responsabilidad proporcionarlas, pagarlas o verificarlas. Algunos países sudamericanos autorizan utilizar la cédula de identidad original en vez del pasaporte. Hacemos hincapié en que no son aceptadas las cédulas de identidad funcionales como OAB, CREA, CRM, etc. Por lo tanto, la imposibilidad de embarcarse en cualquier modalidad de transporte, generada por la ausencia, mal estado o adulteración de la documentación, o estando la misma ilegible, rasgada, adulterada, borrada o sin validez, caracterizará la cancelación del viaje, estando el CONTRATANTE sujeto a las sanciones previstas en el ítem 7.

15.2. Menores de edad viajando solos o con apenas uno de los progenitores con edad inferior a dieciocho años, sin la compañía de uno o de ambos padres, sólo podrán viajar mediante la presentación de una autorización firmada respectivamente por la madre y por el padre, debiendo ser esa autorización certificada. Adjuntar el Certificado de Defunción cuando uno de los padres ha fallecido.

16. Minusválido viajando en grupo

Persona minusválida o con limitación física, especialmente en la locomoción, sólo podrá viajar acompañada por un responsable, permitiendo disfrutar de los paseos en las mismas condiciones que los otros viajeros. Si el minusválido desea viajar sin un acompañante, la CONTRATADA no será responsable por cualquier frustración de sus expectativas, debido a la imposibilidad de disfrutar y acompañar los paseos con los otros viajeros.

Es necesario comunicación anticipada, por escrito, explicando de cuál necesidad especial es portador.

17. Reclamaciones

En el caso de reclamaciones cuanto a la prestación de servicios, el CONTRATANTE presentará, por escrito, a la CONTRATADA, dentro de los treinta (30) días después de haber ocurrido el evento, conforme el Artículo 26, Sección I, párrafo 1º del Código de Defensa del Consumidor.



18. Concordancia

18.1. Al participar en la programación, el CONTRATANTE, individualmente, o a través de su agencia de viajes, su mandataria, declara conocer, por lo que adhiere contractualmente, a estas Condiciones Generales y a las Condiciones Específicas relativas al programa o servicio adquirido, comprometiéndose, cuando es el caso, también, por sus familiares y acompañantes.

18.2. El CONTRATANTE es consciente de que los proveedores de servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo o fluvial, alojamiento, alimentación y entretenimiento responden en la forma de la legislación específica.

19. Condiciones específicas del Operador Turístico

La CONTRATADA actúa como operador turístico, es decir, como un intermediario entre sus clientes y los proveedores de servicios que participan en los paquetes, por lo que harán todo lo posible para subsanar eventuales defectos en dichos servicios. Sin embargo, la CONTRATADA, bajo ninguna circunstancia, se solidariza con cualesquier actos, hechos o acontecimientos, cuya responsabilidad legal o contractual se atribuya a las otras personas físicas o jurídicas, como en los casos de los transportistas aéreos, terrestres, ferroviarios o fluviales, servicios hoteleros y empresas locales, que deberán responder en la forma de la ley. Asimismo, la CONTRATADA no se hará responsable por los actos derivados de caso fortuito y de fuerza mayor o por cualquier otro que no esté bajo su control, como los sucesos provocados por los propios pasajeros, sobre todo a raíz de su comportamiento en relación a sus pertenencias.

20. Término de Responsabilidad

La CONTRATADA declara que, observadas las condiciones generales y específicas aquí contenidas, en especial en la cláusula 6, se responsabilizará por la disponibilidad de los servicios aéreos y terrestres previstos en el Paquete de Viajes de los pasajeros.

Queda establecido que la Solicitud de Servicio Turístico nº _____ es parte integrante de este instrumento, cuya modificación sólo será posible si se solicita por escrito.

Fecha de la firma del contrato: ____ a ____ de _____.

Operador turístico
Firma y sello

Firma del comprador
CI:

Agencia de Viajes
CNPJ:

Testigos:

1. -----

2. -----

Nombre:

Nombre:

CI:

CI: