

O passageiro Sr.(a) _____ está adquirindo neste momento o pacote turístico da ADV OPERADORA DE TURISMO, denominado _____, com saída prevista para ____/____/____, através da agência _____, de acordo com roteiro anexo que fica fazendo parte integrante de todo o aqui contratado.

O programa acima mencionado não inclui despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros, excesso de bagagem e despesas de caráter pessoal tais como: lavanderia, telefonemas, cofre e demais itens não incluídos no programa, sendo estas de exclusiva responsabilidade do passageiro.

1. Condições Gerais

A **ADV Operadora de Turismo Ltda.** formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur nr. 161/85 e posteriores alterações, e conforme texto da Associação Brasileira de Operadoras de Turismo Braztoa/ Cobrat.

2. Condições Específicas da Operadora

2.1. A ADV Operadora de Turismo Ltda. 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 **ADV Operadora** não possui poder de previsão ou controle.

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

3. Condições Específicas da Reserva Terrestre e Marítima

3.1. **Solicitação de reserva:** deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), conforme pacote turístico previamente escolhido pelo comprador. Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivadas até 07 (sete) dias úteis anteriores à saída da cidade de origem, o valor do depósito inicial será de 50% do valor do programa de viagem, sendo cobrada taxa de comunicação mediante a comprovação do valor despendido pela Operadora.

3.2. **Pagamento:** o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados e mediante a apresentação e aceitação da Confirmação de Reserva. **A não complementação do pagamento autoriza a ADV Operadora o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo-se as condições da cláusula 5 deste contrato.**

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

3.4. **Pedidos de Alteração:** os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela ADV Operadora junto a outros fornecedores de produtos, conforme cláusula 5 deste contrato.

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

- 3.6. **Acomodação:** a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) inicia-se às 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.
- 3.7. **Regime de Alimentação:** prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido e escolhido previamente pelo passageiro e que faz parte integrante do presente.
- 3.8. **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.
- 3.9. **Bagagem:** a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetos desse contrato, sendo que estas são transportadas por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à cia. de transporte. Recomenda-se fazer seguro das mesmas antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar um volume de até 20Kg, além da bagagem de mão.
- 3.10. **Responsabilidades sobre valores:** a ADV Operadora de Turismo não se responsabiliza por roubo/furto de documentos, objetos de valores e/ou pessoais durante a viagem e qualquer esquecimento dos mesmos. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses bens e valores.
- 3.11. **Serviços Opcionais:** Em alguns folhetos / site são indicados passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes produtos e serviços não estão incluídos em nossos pacotes turísticos, constituindo-se mera sugestão e livre sua contratação, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização, qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.
- 4. Condições Específicas do Transporte Aéreo**
- 4.1. O bilhete da passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.
- 4.2. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da cia. aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20Kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.
- 4.3. No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.
- 4.4. A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.
- 4.5. O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea assim o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da ANAC.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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 na cláusula 5.
- 4.8. 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.
- 4.9. Fretamentos: Estes vôos possuem restrições específicas, por serem pré-pagos a Cia. Aérea. Para garantia de acessibilidade às tarifas, não dará direito à alteração de nomes, datas, endossos ou reembolso por cancelamento. É permitido à Cia. Aérea a alteração de horários e inclusões de escalas sem prévio aviso, em garantia a realização do vôo. Qualquer reclamação referente aos serviços aéreos prestados deverá ser feita diretamente à Cia. Aérea. Importante ser registrada através de assinatura no balcão da referida Cia. Aérea, logo após o desembarque.

5. Condições Específicas de Cancelamento

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

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

5.3 O pedido de cancelamento realizado até 30 (trinta) dias antes da viagem terá devolução integral dos valores pagos pelo consumidor.

5.4. Entre 29 a 15 dias antes da viagem haverá perda de 10% (dez por cento) dos valores pagos.

5.5. Se o cancelamento for solicitado com menos de 15 (quinze) dias, haverá perda de 20% (vinte por cento) dos valores pagos pelo consumidor.

5.6 O passageiro que não comparecer para embarque, no dia e hora, previamente contratados, sofrerá as penalidades mencionadas e previstas na Cláusula 5.

6. Documentos a serem entregues pela Operadora

6.1. A ADV estará providenciando, após o pagamento total do valor do pacote turístico, a emissão da documentação de viagem.

6.2. A documentação de viagem para vôos com saídas garantidas, “bloqueios” será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

6.3. Em casos de pedidos para aquisição de pacotes turísticos de última hora, a ADV se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo.

7. Documentação de responsabilidade do passageiro:

7.1. A documentação pessoal, vistos, vacinas, autorização de viagem para menores desacompanhados, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas às penalidades previstas na Cláusula 5.

8. Reclamações:

8.1. Em caso de deficiência no serviço prestado (acomodação, transporte aéreo, traslados, guias, Cartão de Assistência 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 ADV OPERADORA, juntamente com a reclamação, para as possíveis providencias cabíveis junto ao terceirizado.

8.2 Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à ADV OPERADORA, 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.

Ao participar da Programação da ADV Operadora de Turismo, o passageiro e sua mandatária, a agência de viagem, declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente ao mesmo, em especial ao Termo de Confirmação de Reserva, lido e aceito pelas partes.

Passageiro: _____ CPF: _____

Passageiro: _____ CPF: _____

Passageiro: _____ CPF: _____

Passageiro: _____ CPF: _____

Passageiro: _____ CPF: _____

Assinatura do Passageiro Responsável CPF: _____

Nome Legível data: ___/___/___

Assinatura Agência de Viagem Vendedora CNPJ: _____

Nome Legível data: ___/___/___

ADV Operadora de Turismo Ltda. CNPJ: 02.323.948/0001-03

Nome Legível data: ___/___/___

