



NAÇÕES UNIDAS®
OPERADORA DE INTERCÂMBIO

Condições Gerais / Contratos

Dedicamos esta página às apresentações do contrato de condições gerais de aquisição de serviços de turismo e o acesso aos contratos dos fornecedores, justo por nossa operação atuar na venda/intermediação de produtos e serviços de terceiros.

Condições Gerais de Contratação

CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

NAÇÕES UNIDAS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº.00.728.291/0001-39, estabelecida na Rua Duque de Caxias, 61 - Vila Leão, CEP: 18040-425, doravante denominada NAÇÕES UNIDAS-Operadora de Intercâmbio;

A aquisição de pacotes e programas de viagens nacionais e internacionais é submetida às cláusulas e condições gerais descritas neste documento, que são informativos válidos para todos os produtos e-ou serviços turísticos contratados, sendo formulados à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Deliberação Normativa da EMBRATUR n. 161-1985.

1 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA VENDEDORA:

1.1 A Agência Vendedora é responsável pelas informações fornecidas e demais características dos serviços contratados, devendo obedecer às condições estabelecidas pelos prestadores de serviços, e 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 protocolizadas junto à Agência Vendedora, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da viagem. Após este período, os serviços serão considerados perfeitos e acabados.

2 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA OPERADORA:

2.1 A Operadora de Viagens atua 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 Operadora de Viagens elabora, organiza e executa o roteiro da viagem contratada.

2.3 A Operadora de 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, ficando certo e ajustado, ainda, que apenas a reserva garante o valor ao Cliente, uma vez que poderá sofrer variações conforme disponibilidade.

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 Operadora de Viagens poderá promover as alterações que sejam necessárias, modificando itinerários, datas, horários, serviços, períodos e outros, não ficando obrigada à restituição dos valores pagos.

2.5 A Operadora 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 pacote ou serviço / produto turístico contratado, por parte do Cliente, a devolução de valores é determinado pelas companhias aéreas, hotéis, operadores de receptivo e demais fornecedores contratados. Serão aplicados prazos de acordo com o item 5.

CANCELAMENTOS.

3 - RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

3.1 O Cliente é responsável pelo integral pagamento da viagem contratada, que deverá anteceder à data de embarque. Em caso de 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, autorizam a Operadora de Viagens e/ou financeira antecipar a totalidade da dívida, incluindo multa, juros. Atualizações monetárias nos índices vigentes da época serão cobradas conforme legislação vigente para os títulos de crédito.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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 Operadora de Viagens desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores.

3.7 Os documentos pessoais para as viagens nacionais e internacionais são de responsabilidade do Cliente que deverá observar as exigências das autoridades competentes, tais como, mas não se limitando a, carteira de identidade original (inclusive menores), passaporte, visto consular dos países de destino, comprovante de vacina, entre outros exigidos.

3.8 A contratação de seguro viagem é facultativa pelo Cliente, e poderá ser adquirida junto à Agência Vendedora, o qual contempla suporte médico/hospitalar, dentistas, extravio de bagagens, assistência internacional, quando em viagens ao exterior, e outras despesas que constarão expressamente na apólice.

4 - RESPONSABILIDADE DOS PRESTADORES DE SERVIÇO:

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

4.2 Não havendo possibilidade de utilização dos serviços e estabelecimentos normalmente contratados pela Operadora de Viagens, ou aqueles discriminados na publicidade, serão substituídos, sem prévio aviso, por outros similares ou de categoria superior. Nesta hipótese, nenhum valor será restituído ao Cliente.

4.3 As acomodações sejam nos hotéis, pousadas ou outros de acordo com o adquirido na compra, variam conforme padrões de construção e categoria.

4.4 Os horários de entrada e saída nos hotéis e pousadas variam, tendo início entre 13:00 e 16:00hs, e encerram entre 10:00 e 12:00hs. Fora dessa regra, deverá ser respeitado o que foi adquirido.

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 voos pela mesma.

4.6 As refeições não estão incluídas, bem como qualquer serviço não mencionado expressamente 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, sendo a Agência Vendedora e a Operadora de Viagens isentas de qualquer responsabilidade neste sentido.

5 - CANCELAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS:

5.1 Na hipótese de cancelamento, o Cliente deverá comunicar expressamente à Agência Vendedora, por escrito, para que sejam realizados os procedimentos internos necessários junto à Operadora de Viagens, sendo deduzido do valor a ser restituído ao Cliente:

i) as penalidades aplicadas pelos fornecedores envolvidos no serviço/produto turístico (hospedagem, traslados, passeios, transporte aéreo, marítimo, etc);

ii) taxa administrativa da Operadora de Viagens;

iii) comissão da Agência Vendedora.

5.2 O Cliente dá ciência e anuência de que a soma dos itens acima poderá corresponder a perda de até 100% (cem por cento) do valor pago pelo serviço e-ou produto turístico.

5.3 Em nenhuma hipótese será reembolsado qualquer valor após o início da viagem.

5.4 Em caso de pagamento parcelado, o Cliente não poderá suspender o pagamento das parcelas vincendas perante à instituição financeira ou administradora de cartão de crédito, sendo o reembolso realizado nos termos previstos dos respectivos contratos.

6 - PROTEÇÃO DE DADOS:

6.1. A Agência Vendedora se compromete a tratar os dados pessoais e eventuais dados pessoais sensíveis coletados do Cliente e/ou de seu(s) acompanhante(s) nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”).

6.2. Para melhor entendimento dos direitos relacionados à LGPD:

i) “Dados Pessoais” significa o nome, número de documentos pessoais como RG, CPF, e passaporte, data de nascimento, endereço residencial, telefone(s) para contato, endereço de e-mail, entre outras informações eventualmente solicitadas pela Agência Vendedora, de forma que ela seja capaz de identificar o Cliente e/ou seu(s) acompanhante(s);

ii) “Dados Pessoais Sensíveis” significa a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, à saúde ou à vida sexual, ou dado genético ou biométrico;

iii) “Tratar” / “Tratamento” significa a forma que a Agência Vendedora poderá manusear seus Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis, ou seja, coletar, receber, utilizar, acessar, transmitir aos fornecedores envolvidos nos serviços contratados para a realização da Viagem, processar, arquivar, armazenar, eliminar, entre outros previstos na LGPD.

6.3. Para que o Cliente e/ou seu(s) acompanhante(s) possam usufruir dos serviços contratados, a Agência Vendedora precisará Tratar os seus Dados Pessoais para que sua reserva seja (i) efetivada

com os fornecedores envolvidos, como: companhias aéreas, hotéis, transfers, seguro viagem, dentre outros; (ii) o pagamento na forma escolhida seja processado; (iii) o Cliente e/ou seu(s) acompanhante(s) tenha(m) todo o suporte e atendimento que precise antes, durante e depois da Viagem; e (iv) a Agência Vendedora possa cumprir suas obrigações legais.

6.4. Na eventualidade de haver passageiros que sejam criança(s) e/ou adolescente(s), ao assinar este Contrato, como representante legal dele(s), o Cliente automaticamente expressa o seu consentimento para que os Dados Pessoais deles possam ser Tratados pela Agência Vendedora para que ocorra a prestação dos serviços constantes nos Anexos.

6.5. O Cliente e/ou seu(s) acompanhante(s) poderá(ão) sempre que desejar(em) (i) pedir informações sobre os seus Dados Pessoais que estão sendo Tratados: (ii) corrigir, caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados; (iii) excluir, observado os casos cabíveis de acordo com a LGPD, ou (iv) esclarecer qualquer dúvida quanto à forma de Tratamento pela Agência Vendedora, entrando em contato com um dos seus canais de comunicação.

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

7.1 Para os devidos fins de direito, o Cliente declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados neste contrato.

7.2 A tolerância das partes a quaisquer infrações contratuais não constituirá renúncia, precedente ou novação contratual.

7.3 Viagem de crianças e adolescentes desacompanhados dos pais ou tutores, além dos documentos acima mencionados, será exigida autorização nos termos do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990).

7.4 Os seguintes documentos anexos ficam fazendo parte integrante deste Contrato. Havendo contradição entre os anexos e este Contrato deverá prevalecer este último sobre quaisquer anexos.

ANEXO I – Voucher(s) Transporte (aéreo / rodoviário / marítimo / ferroviário), se aplicável;

ANEXO II – Voucher(s) Hospedagem, se aplicável;

ANEXO III – Voucher(s) Transfer, se aplicável;

ANEXO IV – Voucher(s) Passeios, se aplicável;

ANEXO V – Voucher(s) Seguro Viagem, se aplicável.

(assinatura do passageiro)

NAÇÕES UNIDAS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (carimbo e assinatura)