

# Condições Gerais De Palmas Turismo



## **I) DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

I.I) É importante para o cliente contratante, cientificar-se atentamente, quanto aos serviços adquiridos, bem como, se está ou não incluso no respectivo preço. Assim, são serviços incluídos, os serviços que estiverem, expressamente mencionados no programa como serviços inclusos. Quaisquer afirmações, feitas verbalmente, a respeito de que determinados serviços estão inclusos no preço, não devem ser consideradas ou aceitas pelo passageiro, tampouco sugestões de passeios opcionais e de outras referências que não se encontrem escritas ou mencionadas no referido item.

## **II) DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS**

II.I) As seguintes despesas, bem como outras que poderão ocorrer, e cuja ciência, será previamente levada ao cliente, não estarão incluídas no preço, tais como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aeroportos ou portos), taxa pró-turismo, ingressos de quaisquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa, que, por qualquer motivo, terão que ocorrer, serão suportadas pelo cliente.

## **III) DA EFETIVAÇÃO DO CONTRATO – DO PAGAMENTO**

III.I) A contratação para participar pacote escolhido se efetiva no momento da confirmação da reserva, que ocorre ao realizar-se o pagamento parcial, ou integral, em moeda corrente através de boleto bancário ou cartão de crédito via Paypal.

## **IV) SISTEMA DE RESERVA**

IV.I) A pré-reserva é realizada através de nosso formulário de reserva. Sendo reservada temporariamente a vaga no prazo de três dias úteis, a qual deve ser confirmada através dos mecanismos de pagamento, dentro do prazo citado acima para a efetivação da vaga. Caso não ocorra o pagamento da vaga, esta será novamente ofertada aos demais interessados.

# Condições Gerais De Palmas Turismo



## **V) DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA**

V.I) A “De Palmas Turismo” é prestadora de serviços de agenciamento de viagens, dependendo, para execução final das mesmas, da atuação de terceiros para execução específica de serviços de transportes, hospedagem, atendimento receptivo no local de destino e/ou escalas das viagens contratadas, entre outros serviços diversos. Desta forma, resta a total e completa exclusão de qualquer responsabilidade solidária à ela imputada, junto aos seus clientes, na eventual ocorrência de dano decorrentes destes serviços de terceiros. A escolha e contratação de terceiros prestadores de serviços é pautada dentro do mais rígido critério de avaliação de mercado, optando por parceiros legalizados em suas atividades, e serviços compatíveis com os valores computados aos pacotes a fim de termos preços diferenciados. São observadas todas as especificações legais referentes a qualidade dos equipamentos, utilizados ou não, necessários ou não, na execução dos serviços contratados, cabendo qualquer responsabilidade decorrente do mau uso, desgaste e/ou qualquer danificação (resguardada as hipóteses ocasionadas por caso fortuito e/ou força maior), aos terceiros contratados. A “De Palmas Turismo”, como agência, mediará sempre qualquer tipo de problema referente aos serviços prestados pelos estabelecimentos e servidores terceirizados, mas as questões ou dúvidas que surgirem relativamente ao não cumprimento de algum desses serviços por parte destes parceiros de forma satisfatória devem ser resolvidas entre os clientes e os terceiros prestadores de serviço, exclusivamente.

## **VI) DOS VALORES REEMBOLSÁVEIS ENVOLVENDO POUSADAS E TRANSPORTE TERRESTRE (EXCEÇÃO DE AÉREO)**

VI.I) Em razão dos remanejamentos e realocações que poderão ocorrer, é garantido ao cliente o reembolso das diferenças existentes entre os serviços contratados e os alterados.

## **VII) DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS**

VII.I) Não haverá devolução de valores pagos caso a Contratante não informe a “De Palmas Turismo” por escrito. A desistência voluntária do passageiro deverá ser formalizada por escrito e entregue, obedecendo aos prazos e penalidades estabelecidos pela Deliberação Normativa da Embratur 161/85, de CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO, a qual foi adaptada para uma forma mais branda pela “De Palmas Turismo” beneficiando a todos:

# Condições Gerais De Palmas Turismo



O valor em percentual a ser restituído é sobre o valor total dos pacotes e será de:

- 100% até 20 dias do início da viagem;
- 0% a 50% a menos de 20 dias do início da viagem, onde se segue;
- 50% de 10 a 20 dias do início da viagem (com possibilidade de troca por novas pessoas indicadas);
- 30% de 03 a 9 dias do início da viagem (com possibilidade de troca por novas pessoas indicadas - COM RESSALVAS);
- 10% com menos de 2 dias do início da viagem (com possibilidade de troca por novas pessoas indicadas – COM RESSALVAS);
- O não comparecimento no dia, na hora e local determinado para o embarque será considerado no-show (não comparecimento), implicando a perda total do valor pago.

VII.II) A Contratante poderá, mediante prévio aviso à Contratada, indicar uma outra pessoa em seu lugar para viajar nas mesmas condições que viajaria e nas mesmas condições de pagamento, desde que as novas pessoas indicadas não estejam na lista de clientes que já haviam realizado a sua reserva ou pré-reserva. Ou seja, a troca com devolução da reserva integral apenas para novas pessoas que não haviam realizado reservas.

VII.III) RESSALVAS: Em caso de viagens rodoviárias a listagem de passageiros, após entregue a ANTT pela transportadora responsável, poderá sofrer apenas 8 (oito) modificações. Caso a listagem já tenha sido entregue a transportadora, não será mais permitida a devolução da reserva, mesmo com a indicação de novos passageiros para o pacote.

VII.IV) A confirmação de reserva e/ou quitação dos valores são confirmados mediante o pagamento integral, ou percentual acordado para confirmação de reserva conforme o tipo de pacote contratado, exemplo; quartos triplo com o pagamento dos três integrantes do grupo, caso o terceiro integrante não quite o valor no prazo estabelecido, os demais participantes deste grupo deverão quitar o valor considerando os valores do pacote com a nova configuração, neste exemplo, de pacote para quarto triplo passaria o pacote para quarto duplo.

# Condições Gerais De Palmas Turismo



## **VII.V) DOS VALORES REEMBOLSÁVEIS ENVOLVENDO TRANSPORTE AÉREO**

Em caso de viagens envolvendo transporte aéreo as regras de devolução da reserva por motivos de desistências ou cancelamento por parte do cliente seguirão as condições a seguir:

\* Será cobrada multa de 30% do valor atual da passagem aérea referente ao dia em que a desistência for comunicada por escrito através de e-mail. A passagem aérea que servirá como base para o cálculo da multa deverá ser compatível com as datas e horários pré-estabelecidos para a realização da viagem.

\*\* O restante do valor depositado à “De Palmas” será devolvido integralmente em conta indicada pelo cliente desistente.

\*\*\* O passageiro desistente pode indicar nova pessoa para a ocupação da vaga gerada pela sua desistência ou ser beneficiado com a ocupação desta vaga por terceiros, mesmo sem a sua indicação.

\*\*\*\*Em caso de substituição de passageiros para a ocupação da nova vaga ociosa os serviços e condições contratados pelo novo passageiro tem que ser iguais aos contratados pelo passageiro desistente, viabilizando a troca. Onde, entende-se como condições contratadas a ocupação e compartilhamento de quartos com terceiros, passeios e demais serviços existentes contratados anteriormente pelo passageiro desistente.

## **VIII) DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS PELO CARTÃO DE CRÉDITO**

VIII.I) Dentro das condições pautadas no item anterior referentes a devolução de reservas, em caso de compra pelos cartões de crédito e a impossibilidade de estorno desta compra, a CONTRATADA efetuará a devolução da quantia equivalente AO VALOR À VISTA EM DINHEIRO anunciado no site referente ao serviço correspondente adquirido. As tarifas dos valores cobrados pelas operadoras de cartão de crédito serão de responsabilidade do CONTRATADO.

## **IX) DOS MEIOS DE TRANSPORTE**

IX.I) Rodoviário: A CONTRATADA, tão somente, contrata empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviços, proprietárias de ônibus

# Condições Gerais De Palmas Turismo



de categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, os quais deverão atender às boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também, dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto e que são relatadas nos anúncios dos pacotes pela CONTRATADA. É de inteira responsabilidade das empresas de transporte rodoviário contratadas o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis, incluída a obrigatória cobertura de seguros. Das bagagens: Em determinadas será apenas permitido uma mala por pessoa, pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno acima dos assentos dos ônibus, para “bagagem de mão”. É obrigação dos passageiros, zelar pelo correto embarque de seus pertences, devendo identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de “mão” como pelos volumes, no percurso do roteiro programado.

IX.II) Marítimo: A CONTRATADA, nos programas oferecidos mediante transporte marítimo ou de passeios aquaviários, somente contrata navios ou barcos reconhecidos pelos órgãos competentes como apropriados à realização desses tipos de transporte e obedecida a legislação aplicável pela Capitania dos Portos e Serviço de Saúde dos Portos, órgãos vinculados ao Ministério da Defesa no que se refere à Marinha Brasileira e ainda, pela Polícia Marítima e Receita Federal em suas respectivas áreas de atuação, além de outras autoridades incumbidas dos licenciamentos necessários. É de exclusiva responsabilidade das empresas que prestam serviços de transporte marítimo de pessoas ou de passeios aquaviários, o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis a essa atividade, inclusive da devida cobertura de seguros. Das bagagens: o peso liberado da bagagem pessoal não deve estimular o embarque de muitas malas, sugerindo-se reduzi-las, para evitar desconforto.

N.B.: Recomenda-se que, documentos, jóias, valores, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância direta do passageiro.

## **X) DOS EMBARQUES**

X.I) Para garantia de embarque em qualquer espécie de transporte, é aconselhável atentar-se para o tempo de antecedência mínima como o combinado previamente com a “De Palmas Turismo”, devendo o passageiro portar consigo documentos pessoais. Por esse motivo e também pelo não comparecimento do passageiro, ou ocorrendo este fora do horário e local programado, importará ao passageiro, exclusivamente, toda e qualquer

# Condições Gerais De Palmas Turismo



responsabilidade pela perda do embarque e pelas consequências e encargos decorrentes.

X.II) É de responsabilidade do passageiro, o ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados e horários agendados previamente.

X.III) Entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (R.G.), não sendo permitida a apresentação de cópias autenticadas (obrigatoriedade da apresentação do original), atentando-se as datas de validade, não estando rasgados e/ou rasurados. Não apresentados na forma devida implicará no não embarque, posto que vetado pelas empresas transportadoras e/ou pelo serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, ANTT, D.A.C., etc), sem responsabilidade alguma da CONTRATADA. É obrigação exclusiva do passageiro, e só à ele cabendo obter, com antecedência razoável, os devidos documentos.

X.IV) Em caso de impossibilidade de embarque por falta da apresentação da documentação original obrigatória e consequente perda da excursão o CONTRATADO não terá a devolução de sua reserva.

X.V) Para embarque de menores de 12 anos, desacompanhado dos pais e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou curador), é necessário alvará judicial, concedido perante a Vara da Infância e Juventude, tanto para viagens nacionais como internacionais. Na ausência de um dos pais, é necessário o consentimento do outro, por autorização, com firma reconhecida.

Os passageiros podem se informar sobre a documentação necessária através dos órgãos responsáveis como: Infraero ([www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)); Departamento de Aviação Civil – DAC ([www.dac.gov.br](http://www.dac.gov.br)) ou Polícia Federal ([www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br)).

## **XI) DA HOSPEDAGEM**

XI.I) O nome do hotel, o tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote adquirido, devem ser informados ao CONTRATANTE. Para categoria do apartamento diferenciada daquela adquirida e/ou localização especial, caberá ao cliente verificar sua disponibilidade e, havendo, implicando diferença no preço, sob suas expensas, tratar diretamente com hotel.

XI.II) No Brasil, os quartos de hotéis, comumente, têm capacidade de 2 a 4 pessoas. No entanto, esses hotéis apenas disponibilizam 2 camas de solteiros. Se necessário, para acomodação das pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis ou sofá-cama, deverá o cliente, no ato da aquisição dos

# Condições Gerais De Palmas Turismo



serviços, informar a “De Palmas Turismo”, a fim de que esta verifique a disponibilidade perante o hotel contratado.

XI.III) Os horários de entradas e saídas dos apartamentos nos hotéis, devem ser rigorosamente respeitados, podendo os períodos de “início” das diárias variar de acordo com o local (no Brasil, por exemplo, a diária se inicia às 12 horas). Os horários de entrada e saída nos apartamentos dos hotéis, não podem variar em razão dos horários de vôo (chegada ou partida). Havendo entrada antecipada ou saída posterior, quando disponíveis, deverá o cliente assumir os encargos, diretamente com o hotel.

XI.IV) Os horários de entrada e saída do hotel, pousada ou camping, são previamente comunicados ao CONTRATANTE pela “De Palmas Turismo”.

XI.V) A Contratada se reserva o direito de trocar o hotel por similar ou superior caso haja problemas na hospedagem contratada.

XI.VI) A CONTRATADA orienta os clientes para que, as quantias em dinheiro maiores do que aquelas necessárias ao uso diário, documentos importantes, e demais objetos de alta estima ou valor, sejam guardados nos cofres dos hotéis. Na impossibilidade de uso dos cofres (pelo tamanho ou características dos objetos guardados), deverá o cliente informar, por escrito, o objeto (características, acessórios e valor) ao hotel, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer responsabilidade.

## **XIII) DA ALIMENTAÇÃO**

XIII.I) A alimentação ocorrerá de acordo com a modalidade contratada. O café da manhã, por exemplo, é comumente incluso nas diárias dos hotéis brasileiros. Na modalidade “meia pensão”, será disponibilizado ao cliente o café da manhã e outra refeição (podendo ser almoço ou jantar). Na modalidade “pensão completa”, é disponibilizado café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ocorrer dentro do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

XIII.II) Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, se faz necessário consulta prévia sobre a possibilidade de atendimento. Podendo nestes casos haver cobrança extra.

# Condições Gerais De Palmas Turismo



## **XIV) DAS DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES**

XIV.I) Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço de programa da viagem, não cabendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA quanto a execução dos mesmos, devendo o cliente contratar diretamente com a empresa realizadora dos mesmos. Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, deverão suportar tais encargos. A CONTRATADA orienta para que, os titulares de seguro saúde ou assistência médica, portem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual. Se o cliente se interessar por seguros que dêem coberturas especiais, bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo nas agências de viagem.

XIV.II) Danos causados no ônibus ou no hotel ou camping serão de responsabilidade da Contratante.

XIV.III) Autorizo o uso de imagens pela agência para trabalho de divulgação da viagem.

XIV.IV) Política de Mínimo de Participantes: de 10 a 15 pessoas ( van ) de 16 a 24 ( micro ônibus ), acima disso ônibus executivo.

XIV.V) Nos serviços terceirizados como passagens aéreas, pacotes de operadoras, são aplicadas as políticas e regras de cada uma aplicada ao consumidor final. Sempre consultar regras dos fornecedores no ato de compra dos pacotes.

XIV.VI) Fica caracterizado o aceite das condições acima pela Contratante a partir do pagamento do sinal da reserva.

XIV.VII) Em todos os casos, se o bilhete aéreo já tiver sido emitido, ficará o contratante responsável pela multa aplicada pela companhia aérea, além da multa citada acima.

XIV.VIII) Somente em casos de efetiva ameaça de ocorrência de, fenômenos da natureza com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou de greves prejudiciais aos serviços de viagem, poderá a CONTRATADA cancelar a viagem, antes do seu início, ou em qualquer fase ou etapa, podendo a CONTRATADA alterar a data da respectiva viagem nestes casos específicos citados anteriormente (N.B.6). Nos casos em que o CONTRATANTE não tiver a possibilidade de comparecimento na nova data agendada, o referido ficará com um crédito do

# Condições Gerais De Palmas Turismo



mesmo valor para a utilização futura em no prazo máximo de 6 (seis) meses dos referidos serviços contratados.

XIV.IX) O turista que causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco a saúde, à integridade física ou moral, de quem quer que seja, será desligado da viagem, sem qualquer redução do preço daquilo que vier a não utilizar por esse motivo. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes (comandantes de navio, avião e outros). A CONTRATADA não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pelo não ingresso do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder abrangido pela soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independente que o passageiro se encontre apto com a documentação, não lhe sendo ressarcido nenhum valor pago.