



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PUC TURISMO

A aquisição de pacotes e programas de viagens nacionais e internacionais ("Roteiros") adquiridos através da PUC TURISMO submetem-se às cláusulas e condições gerais descritas neste documento, que foram elaboradas em plena conformidade com a legislação aplicável e, especialmente, em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, as normas da EMBRATUR e do Ministério do Turismo. O texto integral dessas Condições Gerais encontra-se registrado perante o 1º Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Capital do Estado de São Paulo, substituindo e cancelando os anteriores registrados.

As presentes Condições Gerais são parte integrante do contrato de intermediação de serviços de turismo junto à CONTRATADA. Por se tratar de intermediação de prestação de serviços, as notas fiscais referentes aos serviços da CONTRATADA serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao CONTRATANTE, de acordo com o artigo 27 da Lei nº 11.771, de 18/09/2008.

Definições

CONTRATADA: Considera-se CONTRATADA a PUC TURISMO.

CONTRATANTE ou CLIENTE: Considera-se CONTRATANTE Consumidor/CLIENTE.

FORNECEDORES: Consideram-se FORNECEDORES os hotéis, empresas de receptivo, companhias aéreas etc.

Bloqueio Aéreo: Considera-se Bloqueios Aéreos alguns assentos previamente reservados junto a companhia aérea para realização de roteiros com datas pré-definidas (padronizados).

Voos Regulares: Considera-se Voos Regulares passagens adquiridas em conjunto com os serviços terrestres (Roteiro Personalizado)

1.a Agência de Viagens

"PUC TURISMO", com fundação em 21/09/1994 e situada na Rua Coelho Lisboa, 334 loja 19 – Tatuapé CEP 03323-040 São Paulo/SP Brasil e registrada na CADASTUR 260176981000012 - IATA - 96-3 3863 1 - ABAV 01389 atua como agência de turismo, elaborando programas turísticos e intermediando de forma remunerada a relação entre seus Clientes (os "CLIENTES") e seus fornecedores, nacionais e internacionais, envolvidos em atividades específicas, tais como, dentre outras, transporte, hotelaria, Ingressos (os "FORNECEDORES").

A PUC TURISMO disponibiliza a seus CLIENTES os seguintes produtos (conjuntamente denominados "Roteiros"): (I) Roteiros Padronizados, nacionais ou internacionais, que podem incluir hospedagem, transporte (aéreo, rodoviário, ferroviário ou marítimo), alimentação, traslado ("Transfer"), guias locais, entre outros serviços, devidamente descritos no Roteiro correspondente; ou (II) Roteiros Personalizados ("forfait") em que o CLIENTE, junto a seu agente de viagens, seleciona a hospedagem, a empresa transportadora, o destino, criando assim um pacote sob medida para cada CLIENTE; e (III) outros produtos ou serviços não descritos expressamente neste documento.

Os serviços e produtos contratados pelo CLIENTE, com todas as especificações necessárias, estarão na descrição do Roteiro ("voucher") e no Contrato de Prestação de Serviços, recebido pelo CONTRATANTE no momento da aquisição do serviço ou produto.

1.a. Responsabilidade sobre FORNECEDORES

Todas as empresas prestadoras de serviços turísticos contratadas pela PUC TURISMO são solidariamente responsáveis pela prestação dos serviços contratados. A comprovação de imprudência, negligência, inabilidade ou má fé no fornecimento dos serviços, imputará aos FORNECEDORES a obrigação de ressarcir aos CLIENTES todos os danos causados, bem como, arcar com qualquer ônus decorrente da prestação de serviços em desconformidade com o contratado.

A PUC TURISMO se responsabiliza pelos atos praticados por terceiros por ela contratados ou autorizados por escrito pela PUC TURISMO, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, sendo tal responsabilidade limitada aos atos praticados pelos terceiros exclusivamente no exercício das atividades que lhes competirem, por força do Roteiro contratado com a PUC TURISMO.

O CONTRATANTE reconhece a atuação da PUC TURISMO como sua intermediadora para a contratação dos serviços e FORNECEDORES envolvidos no Roteiro contratado. A PUC TURISMO, para tanto, relaciona os prestadores de serviços legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam às necessidades e condições financeiras do Contratante efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

Todos os FORNECEDORES possuem regras e condições próprias, as quais serão aplicadas especificamente em seus produtos e serviços, incluindo a política de alteração, cancelamento, reembolso e são de responsabilidade dos respectivos FORNECEDORES.

2 Condições Específicas do Programa de Viagem

2.1. Preços e Inscrição

Os preços dos produtos da PUC TURISMO estão sujeitos à disponibilidade e sua validade restringe-se aos períodos mencionados em seus anúncios, folhetos e cotações, período em que os preços não estarão sujeitos à variação, exceto hipótese exclusiva de variação, para mais ou para menos, diretamente decorrente de flutuação cambial, desde que a oferta tenha sido expressamente realizada em moeda estrangeira, e na hipótese de alterações diretamente decorrentes de determinação de autoridades competentes, quando prevista e expressamente informada tal hipótese, não podendo ser alterados em nenhuma outra hipótese, sendo obrigação imediatamente exigível da PUC TURISMO e de seus fornecedores, a entrega da prestação e a realização ou fornecimento do produto/serviço nas condições e preços ofertados, no período de validade da oferta, enquanto houver disponibilidade.



Os preços dos serviços e produtos incluem, única e exclusivamente, os serviços expressamente especificados na descrição do Roteiro. Em geral, a não ser que diversamente especificado no Roteiro, os preços não incluem serviços como: (I) excesso de bagagem; (II) gorjetas; (III) guias turísticos; (IV) café da manhã e/ou refeições servidas nos apartamentos dos hotéis; (V) refeições e bebidas em geral; (VI) despesas de caráter pessoal, tais como lavanderia, cartas, telefonemas, estacionamento, acesso à internet, entre outras; (VII) despesas com documentação pessoal, tais como passaporte, vistos, vacinas, cédulas de identidade, entre outros; (VIII) despesas com passeios opcionais; (IX) pernoites que excedam o período programado; (X) entrada antes do horário do Check in (Early check-in) e/ou saída após o horário do Checkout (late checkout); (XI) taxas locais, governamentais, limpeza e conservação de apartamentos, entre outras. Eventuais concessões oferecidas para contratação de serviços não incluídos, somente serão válidas quando confirmadas por escrito pela PUC TURISMO.

Os Roteiros oferecidos pela PUC TURISMO estão sujeitos à confirmação, de acordo com a disponibilidade dos FORNECEDORES. Após a confirmação da reserva pela PUC TURISMO, a liberação para usufruir do Roteiro escolhido será efetivada mediante o pagamento integral do valor acordado entre a PUC TURISMO e o CLIENTE, pagamento este que poderá ser feito conforme Política de Pagamento vigente à época. A não liquidação no prazo acordado de qualquer pagamento determinará a cobrança de juros e possíveis atualizações monetárias, estando sujeito à suspensão da participação no Roteiro.

O CONTRATANTE está ciente que caso opte por efetuar um financiamento, este financiamento será analisado pela instituição financeira, sujeito ou não à aprovação.

Para aquisição de alguns produtos, determinados previamente pela PUC TURISMO, o CONTRATANTE poderá utilizar o Sistema de Pontuação Multiplus (pontos Multiplus) para pagamento total ou parcial da reserva.

O CONTRATANTE deve informar, no ato da contratação do Roteiro, qualquer limitação ou impedimento seu, de seus familiares ou acompanhantes, decorrente de motivo de doença, incapacidade física ou mental, ou outra causa qualquer que possa dificultar ou prejudicar o CONTRATANTE na utilização do Roteiro ou implicar cuidados especiais durante a utilização do Roteiro. A PUC TURISMO envidará os melhores esforços para que o CLIENTE, ainda que com alguma limitação, possa participar do Roteiro, porém, em virtude do dever da PUC TURISMO de prestar serviços satisfatórios e zelar pela segurança dos CLIENTES, será facultado à PUC TURISMO a não inclusão ou o desligamento de referido CONTRATANTE em Roteiros, efetuando-se os devidos ajustes financeiros, conforme cláusula 3ª.

Hospedagem (Apartamentos e/ou cabines)

Na ocorrência de "caso fortuito ou força maior", ou ainda, na impossibilidade de utilização por problemas técnicos ou operacionais do hotel ou navio contratado citado nos anúncios, folhetos ou demonstrados no momento da aquisição, estes poderão ser substituídos por outro similar, da mesma categoria, mantendo o mesmo padrão de qualidade e sem prejuízo ao Roteiro, independentemente do preço.

Os CLIENTES deverão ter conhecimento da localização e categoria da acomodação contratada isentando a PUC TURISMO de qualquer responsabilidade quanto à expectativa não alcançada do hotel contratado.

O horário previsto para a entrada (check-in) e saída (checkout) dos hotéis contratados poderá variar de acordo com a política de cada FORNECEDOR, o que será informado previamente ao CONTRATANTE no momento da aquisição do Roteiro. Os horários de entrada ou saída do hotel nem sempre ocorrem alinhados com os de chegada e saída dos voos. Ciente desta condição, a chegada antecipada ou a saída em horário posterior ao estipulado na política do hotel deverá ser tratada diretamente pelo CONTRATANTE com o hotel, que poderá disponibilizar a hospedagem diretamente ao CLIENTE, mediante disponibilidade e ajuste de pagamento do valor adicional pelo CONTRATANTE diretamente ao hotel e sem qualquer responsabilidade pela PUC TURISMO, para viabilizar a antecipação de sua entrada ou para estender sua permanência no apartamento, de acordo com as regras disponibilizadas pelo hotel.

A critério de configuração e disponibilidade dos hotéis e cruzeiros, os apartamentos e/ou cabines poderão contar com camas em diferentes configurações. Acomodações para duas pessoas poderão ser duas camas de solteiro, juntas ou separadas, cama de casal tamanho padrão, queen ou king size. Acomodações para três pessoas ou mais, poderão ser, além da cama padrão (solteiro, casal, queen ou king size) cama dobrável, articulada ou sofá-cama. A PUC TURISMO garante tão somente o número de pessoas que serão acomodadas no apartamento e/ou cabine, não garantindo o tipo de cama que será disponibilizada no momento do check-in.

O CONTRATANTE reconhece ser procedimento comum dos hotéis e cruzeiros, situados tanto no Brasil, quanto no exterior, a cobrança de taxas de serviços disponíveis, independentemente de uso, como atendimento de praia (resort fee), academia, spa, entre outros e/ou taxas adicionais sobre o preço contratado, que não estão inclusas no voucher e deverão ser pagas pelo CONTRATANTE diretamente ao FORNECEDOR. Tais taxas estão relacionadas às normas de cada hotel, legislações e políticas locais.

Caso haja modificação de categoria de apartamento e/ou cabine por parte do CLIENTE, durante a viagem, este deverá assumir integralmente eventuais despesas decorrentes de tal modificação, não sendo as referidas despesas reembolsáveis pela PUC TURISMO.

O CONTRATANTE tem ciência e concorda que, em caso de cancelamento de hospedagem em datas como feriados, eventos, Carnaval, datas comemorativas e alta temporada, poderá haver penalidade variável entre a cobrança de uma diária até o total dela, conforme regra do FORNECEDOR.

Pernoites extras decorrentes de contingências operacionais como fechamento de aeroportos, portos e estações causadas por questões climáticas, greves, manifestações e outros motivos de força maior ou caso fortuito, não serão arcadas pela PUC TURISMO, devendo o CONTRATANTE contatar o transportador contratado.

Alguns hotéis permitem a estadia de crianças como cortesia, porém com acomodação na mesma cama dos responsáveis. Caberá ao CONTRATANTE confirmar a política de cada estabelecimento referente à estadia desta criança com o seu agente de viagens. Em caso de diferença de tarifa, encargos ou crianças que não estejam inclusas previamente no programa de viagem, o CONTRATANTE deverá verificar diretamente com a recepção do hotel.

Art. 82 do Estatuto da Criança e Adolescente (Lei 8069/90): É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável. Este artigo de lei tem vigência em todo o território brasileiro. Ressalta-se que outros países respeitam as suas leis locais, podendo haver divergência quanto à maioridade. A PUC TURISMO se isenta de toda e qualquer responsabilidade por recusa do local de hospedagem decorrente de documentação errônea ou insuficiente.

Tarifa Não Reembolsáveis ou Non Refundable – Reservas com esta descrição possuem tarifa não reembolsável, ou seja, em razão das condições especiais de reserva e regras do FORNECEDOR, após a emissão, não permitem reembolso, alteração de nome e/ou datas. Do mesmo modo, o valor da reserva não poderá ser utilizado como crédito para uma nova reserva neste ou em outros hotéis. Reservas sem a determinação "Non Refundable" estarão sujeitas às regras e condições de cancelamentos de cada FORNECEDOR.

Quando adquiridas reservas em quartos duplos, triplos, quádruplos ou família e um dos Contratantes solicita o cancelamento da reserva, a diferença de valor para essa hospedagem não é devolvida.

2.2. Alimentação

O regime de alimentação obedece à modalidade contratada no Roteiro.

O regime de alimentação pode ser classificado como: (I) café da manhã ("pequeno almoço" ou "breakfast"), (II) meia pensão (café da manhã e mais uma refeição, seja almoço ou jantar), (III) pensão completa (café da manhã, almoço e jantar), (IV) tudo incluso ("all inclusive", inclui diversas refeições e/ou lanches extras ao longo do dia).

Os serviços incluídos nos regimes acima descritos serão servidos no sistema "buffet" (mais usual) ou cardápio "à la carte", nos locais e horários determinados pelo FORNECEDOR contratado. Tais serviços podem incluir bebidas (alcoólicas ou não alcoólicas) de forma limitada e/ou controlada. Caso algum CONTRATANTE necessite seguir dieta alimentar especial ou consumo de algum item específico, este deverá consultar previamente sobre a possibilidade de atendimento personalizado, para o qual poderá ser cobrado um valor adicional.

Os consumos de itens não descritos expressamente nos Roteiros serão de responsabilidade do CONTRATANTE e deverão ser pagos diretamente ao FORNECEDOR contratado.

2.3. Transportes: Aéreo, Rodoviário, Ferroviário e ou Marítimo

Os transportadores contratados pelos CLIENTES serão exclusiva e inteiramente responsáveis pelo cumprimento das leis e normas regulamentares que se aplicam à modalidade de transporte de passageiros, incluindo responsabilidade civil e eventuais coberturas de seguros.

Será de responsabilidade dos CLIENTES o pagamento de eventuais tributos, impostos e taxas para realização do transporte, cobrados pelos transportadores por determinação das autoridades locais, por se tratar de determinação governamental.

Caberá aos CLIENTES observarem as condições gerais de cada transportador contratado, bem como, orientações disponibilizadas no voucher como, mas não se limitando, às bagagens, assentos, refeições, horários de apresentação, documentos necessários, remarcações, cancelamentos, reembolsos, taxas adicionais, serviços diversos disponibilizados ou oferecidos pelo transportador, entre outros.

O CONTRATANTE deverá, no momento da aquisição do serviço de transporte, apresentar o documento de embarque de todos os passageiros ou fornecer os dados corretos e completos de acordo com o documento que será utilizado no embarque. Na impossibilidade da apresentação deste documento, a PUC TURISMO isenta-se de responsabilidade sobre qualquer divergência de nome no momento da emissão, bem como eventuais custos decorrentes deste ato.

É de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE se apresentar nos horários e locais previamente informados para adequada prestação dos serviços de transporte contratados, sendo certo que no caso de não comparecimento do CONTRATANTE nos horários e locais indicados, este deverá se responsabilizar pelos eventuais custos referentes a remarcações e reembolsos e entrar em contato com a PUC TURISMO

No caso de aquisição de bilhetes de transporte separadamente do Roteiro, utilizados para chegar ao local de embarque do transporte contratado, sem a interveniência da PUC TURISMO, e caso haja alterações de horário, a PUC TURISMO se responsabilizará exclusivamente pelo transporte contratado inicialmente no Roteiro, junto com a PUC TURISMO.

● Voos Fretados

Na contratação de voos fretados podem ocorrer alterações como: mudança nos horários, nas datas, nas rotas e nos equipamentos, reservando-se a PUC TURISMO o direito de estabelecer conexões e escalas, bem como alteração de aeroportos, respeitando-se o prazo e as condições para locomoção do CLIENTE.

O voo fretado não permite marcação de assento, utilização de apenas um dos trechos, transferência, reembolso total ou parcial, alteração de data, nome, trecho e horário, devido às condições especiais de contrato entre a PUC TURISMO e a transportadora.

O voo fretado pode ou não permitir a pontuação no programa de fidelização da companhia aérea contratada, a critério exclusivamente desta.

A aquisição de bilhetes de transporte separadamente do Roteiro, utilizados para chegar ao aeroporto de embarque do voo fretado, quando adquiridos ou programados sem a interveniência da PUC TURISMO, são de inteira responsabilidade do CLIENTE.

A PUC TURISMO não recomenda a contratação de Roteiros com voos fretados para participação em eventos ou compromissos com hora marcada, tendo em vista que os voos fretados podem ter suas datas e horários de chegada e partida alterados.

● Bloqueios Aéreos

A aquisição do Bloqueio Aéreo ocorre quando o CONTRATANTE adquire um roteiro padronizado, com datas fixas de saída e retorno.

Por ter essa formatação, as alterações voluntárias poderão ocorrer antes da utilização do primeiro trecho. Contudo, a partir do uso do voo de ida, não será mais possível ocorrer nenhuma mudança e a data de retorno deverá ser respeitada.

Na contratação de bloqueios aéreos podem ocorrer alterações como: mudança nos horários, nas datas, nas rotas e nos equipamentos, reservando-se a PUC TURISMO o direito de estabelecer conexões e escalas, bem como alteração de aeroportos, respeitando-se o prazo e as condições para locomoção do CLIENTE. Caso a tarifa permita reembolso e o Contratante não tenha utilizado nenhum trecho, ocorrerá a restituição dos valores com o abatimento das multas cobradas pelas companhias aéreas e somadas as multas informadas na cláusula 3.2



Bloqueio aéreo permite pontuação no respectivo programa de fidelidade conforme as regras determinadas pela companhia aérea. Na aquisição de Bloqueios Aéreos, o recebimento do voucher ocorrerá com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência da viagem.

2.4. Voos regulares

As passagens aéreas denominadas regulares possuem tarifas negociadas com as companhias aéreas para venda em conjunto com os serviços terrestres e possuem negociação diferenciada, portanto sujeitam-se a restrições em suas regras, diferentemente da compra de somente passagem aérea.

Os bilhetes aéreos são pessoais, intransferíveis, não endossáveis e têm prazo de validade de 01 (um) ano a contar da data de sua emissão desde que nenhum dos trechos tenha sido utilizado, exceto bilhetes emitidos com pontos do Programa Fidelidade, cujas validades são definidas de acordo com as regras do programa de fidelização. Caso a tarifa do bilhete aéreo permita cancelamento ou remarcação, os CLIENTES ficarão restritos às normas das companhias aéreas e dos órgãos competentes.

No pedido de cancelamento do roteiro serão cobradas multas aplicadas pelas companhias aéreas que se somam à multa informada na cláusula 3.2 dessas Condições Gerais.

Todas as regras da sua tarifa serão informadas no momento da aquisição do bilhete.

Para voos nacionais que possuem bilhete com trechos de ida e volta, e caso o CONTRATANTE não puder utilizar o trecho de ida e desejar utilizar o trecho de retorno, este deverá informar ao canal em que adquiriu sua passagem sobre o seu não comparecimento até o horário de partida do voo, para que a PUC TURISMO possa manter sua volta ativa. Neste caso, o CONTRATANTE não receberá reembolso do trecho da ida conforme regras do bilhete adquirido.

Para voos internacionais, caso o CONTRATANTE não utilize a ida, automaticamente o seu retorno será cancelado. Neste caso, o CONTRATANTE poderá solicitar o reembolso do bilhete com a aplicação das devidas multas e regras estabelecidas pelas companhias aéreas.

Caso sua tarifa permita remarcação e exista disponibilidade, ela poderá ser alterada respeitando as regras estabelecidas pelas companhias aéreas, porém não será permitido realizar a mudança de itinerário. A remarcação somente poderá ser realizada para os mesmos trechos inicialmente contratados e deverá respeitar a sua validade. Portanto, em caso de alteração, a data de retorno deve ser dentro de um ano contado a partir da primeira data de emissão e a sua validade não será estendida.

As companhias aéreas se reservam no direito de alterar a sua malha aérea com prévia informação ao CONTRATANTE e nessas situações serão ofertados novos voos de acordo com a disponibilidade destas ou oferecimento de reembolso integral da passagem aérea.

O reembolso poderá ser solicitado desde que nenhum trecho do bilhete seja utilizado. O prazo de finalização do reembolso é de 30 (trinta) dias conforme cláusula 3.

2.5. Traslados (Transfer)

Os Roteiros da PUC TURISMO podem incluir o traslado na chegada e/ou saída, bem como em outros percursos especificadamente descritos no Roteiro contratado.

Em caso de cancelamento, alterações e/ou atrasos dos voos o CONTRATANTE deverá informar ao Fale com a PUC TURISMO, tão logo tenha conhecimento, para que a PUC TURISMO possa cancelar/reprogramar o horário do traslado.

A falta de informação por parte do CLIENTE, sobre tal alteração, isenta a PUC TURISMO de qualquer custo, devolução e/ou reembolso que o CONTRATANTE possa requerer.

Caberá ao CONTRATANTE realizar a confirmação do traslado de retorno, do hotel até o aeroporto de embarque, diretamente com o representante PUC TURISMO no destino (serviço de receptivo local). Na impossibilidade de contato com o receptivo local, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o Fale com a PUC TURISMO. O não comparecimento no local e hora marcados pelo CONTRATANTE isenta a PUC TURISMO de efetuar qualquer devolução e/ou reembolso que o CONTRATANTE possa requerer.

Os serviços de traslados terão uma limitação de volume de bagagem por passageiro determinada pelo FORNECEDOR responsável pela execução do serviço. O excesso de bagagem poderá impedir a utilização do serviço inicialmente contratado, sendo certo que a PUC TURISMO estará isenta de qualquer custo, devolução e/ou reembolso que o CONTRATANTE possa requerer.

2.6. Passeios

Os Passeios são serviços turísticos (tais como: city tour e visitas a pontos turísticos ou a outras cidades e locais, entre outros), que serão realizados com acompanhamento de guias turísticos, devidamente habilitados nos termos da legislação de cada país, podendo ser privativos ou regulares (realizado em conjunto com outros CLIENTES), conforme descrito no voucher do Roteiro contratado. No caso de realização de Passeios com outros CLIENTES, este poderá ser conduzido em mais de um idioma simultaneamente, inexistindo quaisquer tratamentos especiais.

Os CLIENTES deverão comparecer no local indicado pela PUC TURISMO ou de acordo com instruções transmitidas pelo receptivo local. O CONTRATANTE deverá observar no voucher do Roteiro contratado se o deslocamento até o ponto de partida do Passeio e retorno ao hotel estarão inclusos no serviço contratado.

O não comparecimento do CONTRATANTE no local, horário e/ou data marcados, incidirá no cancelamento do Passeio, isentando a PUC TURISMO de qualquer devolução e/ou reembolso que o CONTRATANTE possa requerer.

Os Passeios não inclusos no Roteiro poderão ser adquiridos diretamente pelo CONTRATANTE com a empresa prestadora do serviço no local ou por outra empresa a critério do CLIENTE, sem que haja qualquer interveniência e/ou responsabilidade pela PUC TURISMO.

Todos os itens inclusos nos Passeios estarão descritos no voucher do Roteiro contratado. Alguns pontos turísticos ou estabelecimentos que compõem o Passeio poderão cobrar ingressos, serviços, refeições ou taxas adicionais que deverão ser pagas pelo CONTRATANTE diretamente no local, pois não podem ser pagas antecipadamente.

2.7. Objetos Pessoais

É de suma importância que o CONTRATANTE zele por seus objetos pessoais, para evitar a ocorrência de extravios, furtos ou roubos. A PUC TURISMO sugere aos CLIENTES não portar quantias elevadas e itens de estimação e/ou de alto valor sentimental ou monetário durante a viagem. Recomenda-se utilizar os cofres disponíveis nos hotéis para guarda de itens de valor e documentos. Os objetos que, em quaisquer circunstâncias, venham a ser considerados pelo CONTRATANTE como extravaiados, furtados ou roubados, deverão ser reclamados diretamente nos locais da ocorrência do extravio, furto ou roubo.

Na hipótese de eventuais danos e extravios das bagagens, o CONTRATANTE deverá apresentar no ato do sinistro a reclamação à companhia aérea.

2.8. Locação de veículos

Para a utilização de veículos em países estrangeiros, por conta da legislação específica de cada país, poderá haver diferença no preço praticado em decorrência da idade do CLIENTE. Assim, a PUC TURISMO informará ao CLIENTE, tanto na oferta quanto na publicidade que vier a realizar, que há possibilidade de aumento de preço em decorrência de sua idade.

O valor referente à idade, bem como equipamentos opcionais (GPS, cadeira de bebê, combustível, entrega em local diferente da retirada, entre outros) e alteração de categoria que forem contratados diretamente com a locadora, será cobrado e pago para própria locadora, no momento da retirada do veículo, cujos preços poderão ser de até USD 100,00 (dólares americanos) ou EUR 50,00 (euros) ou GBP 50,00 (libras esterlinas) por dia de locação. A variação da regra quanto à idade incide sobre a localidade, locadora e tipo de veículo. Nos Estados Unidos a idade mínima é de 21 a 24 anos, com exceção aos estados de Nova Iorque e Michigan, cuja idade mínima varia entre 18 a 24 anos e, para veículos de luxo, a idade mínima pode variar entre 25, 27, 28 ou 30 anos. O CONTRATANTE pagará o valor correspondente a todas as variáveis, como valores e idades, diretamente à locadora local no momento da retirada do veículo.

Para a utilização de veículos em território nacional, não haverá acréscimo dos preços cobrados para a locação de veículos em razão da idade do CLIENTE.

A descrição do veículo e serviços contratados e pagos pelo CONTRATANTE à PUC TURISMO constarão no voucher da locação. No entanto, no momento da retirada do veículo locado, as locadoras poderão oferecer e cobrar, além do adicional referente à idade do CLIENTE, coberturas e serviços opcionais (GPS, cadeira de bebê, combustível, entrega em local diferente da retirada, entre outros) não inclusos no plano contratado inicialmente, assim como alteração do tipo de veículo para categoria superior (upgrade). A contratação dos serviços opcionais no momento da retirada não é obrigatória, todavia seu aceite e custos adicionais serão de responsabilidade do CONTRATANTE diretamente com a empresa locadora do veículo.

As regras das locadoras para utilização dos veículos constarão no contrato entregue ao CONTRATANTE no momento da retirada. Sua observância, bem como o respeito à legislação de trânsito local são de responsabilidade do CLIENTE, cabendo a este o pagamento de quaisquer multas por infração de contrato e regras de trânsito.

Faz-se necessário para retirada do veículo os itens abaixo descritos, cuja providência e observância são de responsabilidade do CLIENTE: (I) idade mínima exigida de acordo com a legislação local; (II) possuir Carteira de Habilitação Nacional ou Internacional (conforme localidade) com mais de 02 (dois) anos de emissão; (III) possuir cartão de crédito nacional ou internacional (conforme localidade) com limite para caução, cujo valor permanecerá bloqueado até a devolução do veículo; (IV) realizar o pagamento diretamente às locadoras de veículos das diferenças de tarifas, taxas governamentais, multas de trânsito, taxas de serviço, combustível, seguros e outros custos eventuais/opcionais contratados diretamente pelo CONTRATANTE no destino, os quais serão cobrados diretamente pela locadora.

2.9. Ingressos

Os ingressos para atrações como parques, shows, espetáculos, feiras e eventos de forma geral denominados neste documento como "Ingressos" são comercializados pela PUC TURISMO, contudo, deverão ser observadas as regras específicas de utilização, transferência, alteração, entre outras, de cada um dos FORNECEDORES as quais serão entregues no momento da aquisição do Ingresso.

Os Ingressos podem ser físicos ou eletrônicos e deverão ser utilizados na(s) data(s) e horário(s) contratados pelo CLIENTE, não sendo permitido o seu cancelamento, alteração ou reembolso, de acordo com as regras estabelecidas por cada FORNECEDOR dos Ingressos.

2.10 Circuitos

Os Circuitos oferecidos pela PUC TURISMO são organizados e operados por empresas especialistas neste segmento de turismo e são programas pré-estabelecidos, ou seja, com os dias, roteiros, hotéis, passeios e, eventualmente, outros itens já definidos, sem que haja possibilidade de serem alterados, por fazer parte de um grupo fechado.

A PUC TURISMO prestará todas as informações disponíveis sobre este produto, mas não terá responsabilidade pela execução dos Circuitos.

No momento da aquisição do Circuito junto a PUC TURISMO, será entregue ao CONTRATANTE um material descritivo das regras aplicáveis e, posteriormente a aquisição, a PUC TURISMO disponibilizará um voucher específico da operadora de Circuito com os serviços inclusos.

Na hipótese do CONTRATANTE adquirir um Circuito com a PUC TURISMO sem a contratação da parte aérea, será de responsabilidade do CONTRATANTE a sua apresentação no local e data indicados para o início do Circuito, isentando a PUC TURISMO de qualquer obrigação nesse sentido.

Qualquer alteração dos serviços durante a execução dos Circuitos deverá ser tratada pelo CONTRATANTE diretamente com a operadora no destino.

2.11. Assistência em viagem

A PUC TURISMO possibilita a seus CLIENTES a contratação de Assistência Viagem, cabendo ao CONTRATANTE optar pela sua aquisição de acordo com o plano de coberturas e assistências mais adequado às suas necessidades.

Para viagens que tenham como destino a Europa, por questões de legislação local, é obrigatória a contratação de Assistência Viagem. Quanto aos demais destinos internacionais é recomendável que o CONTRATANTE tenha o seguro para eventuais fatos que possam ocorrer durante viagem.

No caso de contratação da Assistência Viagem o CONTRATANTE deverá seguir as normas de utilização das assistências e coberturas inclusas no plano adquirido que estarão descritas na apólice Serviços que não foram contratados e/ou não estejam descritos no plano e regras da seguradora, não serão de responsabilidade da PUC TURISMO.

2.12. Documentação para a viagem:

Toda a documentação pessoal necessária para a realização da viagem deverá ser providenciada pelo CLIENTE, sendo de sua responsabilidade verificar e se certificar sobre os documentos, vistos válidos e vacinas para entrada ou trânsito por países estrangeiros. Mais informações poderão ser consultadas no site: www.latam.com.

Caso o CONTRATANTE seja impedido de embarcar, de entrar ou transitar em países estrangeiros por não portar os documentos necessários válidos ou passaporte de vacinação de Covid19, a PUC TURISMO não poderá ser responsabilizada por tal ato, cabendo ao CONTRATANTE solicitar e arcar com os custos de remarcação ou cancelamento do Roteiro, sujeito às multas dos FORNECEDORES. Caberá também aos CLIENTES zelar pela documentação que lhe for entregue pela PUC TURISMO.

VACINAÇÃO

Antes da sua viagem consulte o Consulado ou Embaixada do país de destino para verificar quais são as exigências médicas e de vacinas principalmente Covid 19. Informações desse tema também estão disponíveis no site da Anvisa www.viajante.anvisa.gov.br/viajante

2.13. Responsabilidade do CLIENTE:

Sem prejuízo ao disposto nestas Condições Gerais, são de responsabilidades do CLIENTE: a) atender as orientações recebidas tanto pela PUC TURISMO quanto pelos FORNECEDORES; b) obedecer aos procedimentos de segurança indicados e recomendados para os embarques em aeronaves e demais meios de transporte utilizados nas viagens; c) arcar com as perdas e danos decorrentes de ações ou omissões originadas por sua culpa ou dolo; d) obedecer os regulamentos, indicações e/ou sinalização, bem como preservar as áreas, instalações e equipamentos que sejam postos a sua disposição durante a viagem, respondendo, inclusive, civil e/ou criminalmente por tais atos praticados ou bens danificados; e) portar toda documentação necessária para execução do Roteiro adquirido, incluindo, mas não se limitando a vacinas, vistos (inclusive visto de conexões), documentos, autorizações, seguros, entre outros; f) observar a declaração e/ou registro junto às autoridades competentes, de acordo com a legislação de cada país, de elevadas quantias em espécie, joias, equipamentos eletrônicos em geral e demais itens passíveis de controle das autoridades locais. g) notificar a PUC TURISMO, durante o Roteiro, de quaisquer ocorrências ou alterações que sejam necessárias.

É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a contratação de serviços adicionais adquiridos diretamente no destino, isentando a PUC TURISMO de quaisquer ônus, indenizações ou reembolsos a eventuais problemas causados por estes serviços, que venham a prejudicar a utilização do Roteiro inicialmente contratado.

O não cumprimento do disposto acima ensejará a PUC TURISMO o direito de:

(I) cancelar total ou parcialmente o Roteiro adquirido; e/ou (II) não realizar o reembolso de eventuais solicitações por parte do CLIENTE; (III) ou ainda, ser ressarcida por eventual prejuízo causado pelo CONTRATANTE à PUC TURISMO e seus FORNECEDORES, sem prejuízo da aplicação de multas e taxas cobradas pelos FORNECEDORES.

2.12. Responsabilidade da PUC TURISMO:

A PUC TURISMO fornecerá todas as informações e documentos necessários para utilização do Roteiro adquirido, em até 24 (vinte e quatro) horas antes do início do Roteiro.

A responsabilidade da PUC TURISMO será limitada ao âmbito de sua atuação, não se responsabilizando por qualquer dano proveniente do cumprimento de quaisquer legislações, regulamentos, ordens ou exigências governamentais ou pela falta de cumprimento dessas obrigações por parte dos CLIENTES.

A PUC TURISMO não será responsabilizada pela ocorrência de caso fortuito, força maior ou por qualquer ação ou omissão efetuada, em decorrência de determinação de autoridades governamentais, bem como por eventual falecimento ou lesão, resultados do estado de saúde do CONTRATANTE e/ou por eventuais acidentes ou incidentes que decorrerem de culpa exclusiva do CLIENTE OU DE FORNECEDORES.

3 Condições Específicas de Desistência, Cancelamento ou Reembolso

3.1. Cancelamento

O CONTRATANTE poderá cancelar o Roteiro adquirido, desde que observadas às condições descritas neste documento. O CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento ou reembolso do Roteiro ou serviço no prazo de até 01 (um) ano a contar da data efetiva da compra do Roteiro ou serviço. Solicitações realizadas com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início do Roteiro ou após seu início, estarão sujeitas a cobrança do valor integralmente pago.

A PUC TURISMO reserva-se no direito de cancelar total ou parcialmente o Roteiro nos seguintes casos: a) Pelo não pagamento pelo CONTRATANTE do valor na forma acordada; b) Pelo não cumprimento, pelo CONTRATANTE e terceiros integrantes do Roteiro, de suas obrigações; c) Não houver número mínimo de CLIENTES, quando a realização da viagem estiver condicionada a este evento; por caso fortuito e força maior; ou e) Por questões técnicas de seus FORNECEDORES que inviabilizem a utilização dos serviços nas datas contratadas ou coloquem em risco a segurança dos CLIENTES.

Cabe exclusivamente às autoridades internacionais responsáveis pelo controle de suas fronteiras, a autorização de ingresso e permanência, bem como saída de bens e pessoas de seus territórios, sendo certo que a PUC TURISMO e seus FORNECEDORES não detêm qualquer ingerência por tal decisão. Não sendo autorizado o ingresso ou a permanência do CONTRATANTE no destino, os reembolsos, quando cabíveis, serão efetuados de acordo com os critérios previstos neste documento ou de acordo com as condições específicas de cada FORNECEDOR, de serviços inclusos no Roteiro.



Em caso de cancelamento de Roteiros adquiridos para datas como feriados, eventos, Carnaval, datas comemorativas e alta temporada, poderá ocorrer penalidade variável entre a cobrança parcial ou total do Roteiro, conforme regra do FORNECEDOR.

3.2. Cancelamento pelo CONTRATANTE antes do início do Roteiro:

Em caso de cancelamento parcial ou total do Roteiro, qualquer que seja o motivo, mesmo que justificado, o CONTRATANTE arcará com o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do produto e/ou serviço cancelado (excluindo deste valor as taxas cobradas pelos transportadores por determinação das autoridades locais, as quais serão reembolsadas integralmente), a título de taxa administrativa somados à multa cobrada pela companhia aérea e penalidades dos outros fornecedores (hotel, receptivo, ingressos, circuito, locação de veículo, e demais serviços adquiridos).

Em caso de cancelamento solicitado dentro do prazo de 7 dias após a compra realizada no site www.pucturismo.com.br ou na Central de vendas e Relacionamento da PUC TURISMO, ressalvado o prazo de 48 horas anterior do início do roteiro, não serão aplicadas as multas ou taxas desta cláusula.

3.3. Cancelamento pela PUC TURISMO

Antes do início do Roteiro: Se por qualquer motivo de caso fortuito ou força maior que torne inviável a execução do Roteiro adquirido, a PUC TURISMO envidará seus melhores esforços para apresentar alternativas de produtos e/ou serviços no mesmo padrão inicialmente contratado. Contudo, caso a opção do CONTRATANTE seja pelo cancelamento a PUC TURISMO precederá com a Solicitação do Reembolso do CLIENTE.

3.4. Cancelamento pelo CONTRATANTE

Durante ou após o período do Roteiro: Ocorrendo o cancelamento parcial ou total dos produtos e/ou serviços adquiridos, a PUC TURISMO restituirá ao CONTRATANTE somente os valores que reaver dos FORNECEDORES envolvidos na contratação e o CONTRATANTE arcará com o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do produto e/ou serviço parcialmente cancelado, a título de taxa administrativa.

3.5. Cancelamento pela PUC TURISMO durante o período do Roteiro:

Se por qualquer motivo de caso fortuito ou força maior que torne inviável a execução do Roteiro adquirido, a PUC TURISMO poderá cancelar os produtos e/ou serviços, total ou parcialmente a PUC TURISMO precederá com a Solicitação do Reembolso do CLIENTE., sendo que não haverá cobrança da taxa administrativa descrita no item 3.2.

3.6. Reembolsos

Os reembolsos, cancelamento total ou parcial, serão efetuados de acordo com as regras descritas nas cláusulas acima. Havendo um saldo residual, este será devolvido ao CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dia após a solicitação do reembolso. O reembolso será realizado pela PUC TURISMO na mesma forma de pagamento originada pelo Cliente. Assim para os pagamentos realizados com cartão de crédito, o valor do reembolso será efetuado à operadora do cartão, cabendo a esta creditar tal valor na fatura do Cliente, conforme suas regras e condições; já para pagamentos realizados à vista (em dinheiro ou débito), o reembolso será efetuado para sua agência que deverá realizar a devolução dos valores; para os pagamentos realizados com Pontos Multiplus, o reembolso será efetuado em pontos, creditado na conta Multiplus do Cliente, conforme regras e condições do Programa; para pagamentos através de Financiamento bancário, o CONTRATANTE deverá continuar pagando os boletos até a confirmação do seu cancelamento, nesses casos o reembolso será realizado através de cancelamento de parcelas e se houver saldo residual, devoluções dos valores serão depositadas à agência para restituição ao Cliente. Dependendo dos valores de multas cobradas pelo FORNECEDOR, o CONTRATANTE poderá ficar com parcelas pendentes para pagamento, mesmo após o cancelamento. O reembolso será finalizado baseado nos valores pagos no momento da compra.

Outras possibilidades não expressamente descritas neste documento serão avaliadas individualmente.

3.7. Assistência - Fale com a PUC TURISMO

A PUC TURISMO disponibiliza a seus CLIENTES, em viagem, um serviço de assistência, para quaisquer necessidades de alterações, dúvidas ou solicitações que o CONTRATANTE possa ter durante a utilização do Roteiro.

O CONTRATANTE deverá contatar e notificar a PUC TURISMO, por meio dos telefones +55 (11) 2097-7600 (São Paulo ou Exterior) ou pelo e-mail sac@puctravel.com.br imediatamente e sempre que se deparar com o serviço em desacordo com o contrato ou com a não prestação do mesmo para correção, sendo certo que a não comunicação imediata isentará a PUC TURISMO de quaisquer responsabilidades.

Caso seja constatada qualquer irregularidade na prestação dos serviços contratados junto a PUC TURISMO e/ou seus FORNECEDORES e se faça necessária a alteração ou substituição, durante o período da viagem, a partir do momento da aceitação do serviço proposto pela PUC TURISMO, ficará caracterizada a aceitação tácita, não podendo o CONTRATANTE pleitear, futuramente, eventual restituição por danos morais e materiais na esfera judicial.

As alterações realizadas diretamente pelos CLIENTES, sem o envolvimento da PUC TURISMO, serão de sua inteira e exclusiva responsabilidade, não cabendo à PUC TURISMO qualquer tipo de reembolso sobre eventuais custos incorridos na alteração realizada.

Em se tratando de irregularidade de serviço não solucionada pela assistência 24 (vinte e quatro) horas acima descrita, o CONTRATANTE deverá encaminhar a ocorrência ao Fale com a PUC TURISMO, em até 30 (trinta) dias do retorno da viagem, através do e-mail wladir@puctravel.com.br

A relação contratual será considerada perfeita e acabada, caso não seja cumprido o supra estabelecido, estando a PUC TURISMO isenta da responsabilidade de ressarcimentos posteriores por atos que tenham sido praticados sem a sua assistência e/ou anuência, conforme artigo 26, inciso I, parágrafo 1º do Código Defesa do Consumidor.

Considerações Finais

Este documento foi escrito originalmente em português e poderá ser traduzido para outras línguas. No caso de qualquer divergência de interpretação entre a versão original em português e as demais traduções, prevalecerá esta versão escrita em língua portuguesa. Eventuais omissões, neste instrumento, caso vierem a acontecer, serão tratadas com o indispensável bom senso, com a mais atenta consideração e boa-fé.

Além disso, este contrato atenderá sua função social desde que seja cumprido pelas partes tal como convencionado, pois, isto ocorrendo, possibilitará a efetiva prestação dos serviços no interesse das partes contratantes.

DA ELEIÇÃO DO FORO: As partes elegem o Tribunal Regional Arbitral, com sede na Rua Conselheiro Cotegipe, 243, Chácara Tatuapé, São Paulo - SP e declaram ter conhecimento do procedimento arbitral previsto na Lei no 9.307/96, concordando, especial e expressamente, com os termos desta cláusula compromissória, para dirimir eventuais dúvidas, disputas ou controvérsias oriundas do presente instrumento, ou à sua infração, extinção ou invalidade.

Não sendo possível um acordo por meio da Conciliação ou Mediação, serão, definitivamente, resolvidas por Arbitragem, de acordo com o Regulamento Interno do TRA (www.tra-sp.com.br).

Puc Turismo Ltda.
São Paulo, 29 Junho de 2022.