

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS INTERNACIONAIS

O (s) passageiro (s) _____, portador do RG _____ e CPF _____, está adquirindo um produto **TREND**, por intermédio da Agência _____ CNPJ _____ Circuito _____ Cia Aérea _____ Serviços adicionais _____ Embarque _____ / _____ / _____

O presente contrato de prestação de serviços da Trend Fairs & Congresses - Operadora de Viagens Profissionais Ltda, CNPJ 68.347.939/0001-60, Embratur 13935-00-41-6 e IATA 5751277-0, sediada à Rua Sete de Abril, 386 - 4º Andar - Conj. 41, na cidade de São Paulo, tem ajustado com o contratante (agência), acima qualificado apenas os serviços discriminados neste contrato, sendo que a Operadora se isenta da responsabilidade de qualquer serviço não mencionado. A agência, confirma a veracidade das informações relativas aos seus dados pessoais e cadastrais, assinando este contrato de prestação de serviços como responsável por si e pelas demais pessoas, nomeadas no final do mesmo. Havendo alterações na programação, por motivos de força maior ou caso fortuito, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem, a Operadora comunicará por escrito a Agência de viagens, quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens. Caso solicitado e concedido o parcelamento de preço, o contratante que tiver pago a entrada será responsável pela quitação integral do restante do preço orçado para todo o programa de viagem. A Operadora declara haver recebido da Agência no ato da assinatura deste contrato, por cheques de sua emissão, por boletos de cartão de crédito, ou pagamento à vista o valor de _____ que permanecerá em sua posse transitória, até o repasse aos fornecedores do pacote turístico do quais é intermediária, ficando tão somente, com a comissão a que faz jus. Como pagamento do programa de viagem, fica a Operadora desde logo autorizada pela Agência a ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para empresa de sua confiança e escolha, a qual ficará sub-rogada plenamente no direito de receber. Abaixo seguem as Condições Gerais que são informativos válidos do conteúdo do programa adquirido referentes a todos os itens da viagem, seja no tocante ao fornecimento dos serviços bem como à sua utilização e fruição

1. CONDIÇÕES GERAIS

A Trend Operadora, formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur nr. 161/85.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS OPERADORA

2.1. A Trend Operadora, atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços 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 Operadora não possui poder de previsão ou controle.

2.2. **POR MOTIVOS TÉCNICOS-OPERACIONAIS** - A TREND Operadora reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc, sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a 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.

2.3. **SERVIÇOS CONTRATADOS** - É importante para o cliente contratante, identificar-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.

2.3.a) Nas viagens adquiridas pela modalidade tudo incluído, estarão compreendidos no preço todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem esse sistema ou nos escritos na oferta da programação contratada.

2.4. **SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS** - 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 (aerportos 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.

2.5. **OFERTAS E PUBLICIDADE** - Os anúncios e folhetos, contendo o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas, obedecem as normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Todavia, pode, porém, mesmo assim, virem a sofrer aumentos eventuais, ou pela variação cambial ou por determinação de autoridades competentes. Quando em períodos de alta temporada, feriados prolongados, realização de eventos, festejos e

comemorações, as viagens poderão sofrer aumento de preço, em consequência da maior demanda de turistas. Podem, também, ocorrer remanejamento de horários de chegada e de saída ou recolocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais alterações em programas locais, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS SOLICITAÇÃO DE RESERVAS

3.1. **SOLICITAÇÃO DE RESERVA** - Deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), conforme mencionado no folheto. 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.

3.2. **PAGAMENTO** - O pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à TREND Operadora o cancelamento dos serviços confirmados.

3.3. **APRESENTAÇÃO PARA EMBARQUE EM CRUZEIROS**: Deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers /bilhetes marítimos.

3.4. **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 12 horas. O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento tripo ou quádruplo pode ser constituído de cama articulada ou sofá-cama.

3.5. **ALIMENTAÇÃO** - Prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido. O café da manhã, por exemplo, é comumente incluso nas diárias. 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.

3.5.a) 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.

3.6. **DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES** - Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço de programa da viagem, não cabendo qualquer responsabilidade da Operadora 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 Operadora 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 deem coberturas especiais, bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo nas agências de viagem

3.7. **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.

Ass. do responsável: _____

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS MEIOS DE TRANSPORTE

4.1. **AÉREO** - Independentemente do destino do voo (nacional ou internacional) e suas condições (regulares ou fretados), a Operadora somente contrata transportadora que esteja autorizada pelo Departamento de Aviação Civil - D.A.C. e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes, números dos voos, local de partida, escala e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, etc). Algumas alterações podem ocorrer nos voos previstos, como mudança de horários, nas rotas e/ou conexões (tanto na ida como na volta), nos equipamentos, podendo passar de voo fretado para regular ou vice-versa, inclusive nos aeroportos de destino, que poderão mudar para aeroportos alternativos. Se por motivos técnicos ou operacionais, e ainda, por motivos decorrentes das condições do tempo, o voo não se iniciar, aplicar-se-ão, as disposições legais pertinentes. Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino, por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, ocorrendo o traslado por transporte rodoviário.

4.2. **BILHETE AÉREO** - 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.

4.3. **PREÇOS BILHETE AÉREO** - O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

4.4. **BAGAGENS** - 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 sobre taxas. Tanto nos trechos nacionais como internacionais, existe o sistema de franquias para transporte de bagagem, que pode variar de acordo com a empresa transportadora contratada. Para que não venham a ocorrer problemas com a bagagem, recomenda-se verificar as condições de franquias indicadas no bilhete da passagem. A Operadora não poderá ser responsabilizada pelo extravio de bagagens, nem pelo excesso de peso

4.4.a) 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.

4.5. **ATRASOS** - No caso de atraso de voo, 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.

4.5.a) De acordo com as normas técnicas do Departamento de Aviação Civil - DAC, há tolerância de atraso nos embarques de até, no máximo, 4 horas. Ultrapassado este período, é facultado ao passageiro, perante a empresa de transporte contratada, a escolha de remanejamento e recolocação (endosso de bilhete) para outra empresa aérea, devolução de valor pago, correndo por conta exclusiva da empresa transportadora qualquer despesa proveniente de hospedagem, locomoção e alimentação.

4.6. **ESCALAS** - A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

4.7. **CONEXÕES** - Passageiros que dependam de voo 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.

4.8. **EMBARQUE** - 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 voo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo; c) o transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá penalidades especificadas no item 5.

4.9. **MARÍTIMO** - A Operadora, 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.

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

5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO

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

5.2. **SOLICITAÇÕES DE CANCELAMENTO** - Deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo antecedência com que forem comunicadas à TREND.

5.3. **PEDIDOS DE ALTERAÇÃO** - Os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela TREND em nome dele. Em casos de alterações de reservas já solicitadas, mesmo não havendo a confirmação, haverá penalidade automática e cobrança de US\$ 50,00 ou Euros 50,00 (dependendo da moeda cotada), para cobertura de despesas administrativas, independente das multas que venham a ocorrer.

5.4. **PARTE TERRESTRE** - Até 30 dias antes da viagem - isentos de penalidade, exceto gastos de comunicação. Entre 30 e 15 dias antes do início da viagem - perda de 50% sobre o valor total do programa. Menos de 15 dias antes da viagem ou do início dos serviços - perda total do valor do programa.

5.5. **PARTE MARÍTIMA** - Uma vez confirmada e garantida a cabine, não importando a antecedência com que for feito o cancelamento, este importará na perda das quantias pagas.

5.6. **PARTE AÉREA:**

a) em alguns dos nossos produtos estaremos utilizando voos de fretamento e/ou voos regulares em sistema "block-charter". Nestes casos, o cancelamento, o não comparecimento para embarque ou a não utilização da passagem aérea fará o passageiro perder o direito a outro embarque ou ao reembolso do bilhete, nos termos e na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica;

b) em voos regulares, as passagens aéreas têm tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições (endossos, mudanças de rotas, reembolsos, etc). Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da cia. aérea.

c) em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido reembolso em absoluto.

6. DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PELA OPERADORA

6.1. A TREND Operadora, estará providenciando, imediatamente após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.

6.2. A documentação de viagem para voos fretados e "block charter" será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

6.3. Em casos de reserva de último momento, a TREND Operadora se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo. (Guarulhos)

7. DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO:

7.1. A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 5.

8. RECLAMAÇÕES:

8.1. Em caso de deficiência no serviço prestado (acomodação, transporte aéreo, traslados, guias 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 TREND Operadora, juntamente com a reclamação.

8.2 Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Trend 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 TREND Operadora, o(s) passageiro(s) e sua mandatária, a agência de viagem declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente e assumem total responsabilidade sobre todas as informações acima mencionadas."

Passageiros:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Assinaturas:

Passageiro responsável: _____

Agencia contratante: _____

Trend Operadora: _____

Data: ____ / ____ / ____