

**Atenção: O comprador deve imprimir, ler e rubricar todas as vias para encaminhar à
Berlin Viagens e Turismo
CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS INTERNACIONAIS**

1. RESPONSABILIDADE

- 1.1 A operadora é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e, mesmo sendo intermediária entre o passageiro e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), responde pela escolha, nos termos da lei civil e, no que couber, nos termos da lei de defesa do consumidor, conseqüentemente, não responde, nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, hidroviários ou ferroviários, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.
- 1.2 A operadora não responde por atrasos, antecipações ou mudança de horários e cancelamento das excursões decorrentes de condições atmosféricas ou catástrofes naturais, tais como, tempestades, nevascas, tormentas, terremotos, maremotos e furacões, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade do passageiro.
- 1.3 A operadora não responde por reclamações sobre o comportamento de outras pessoas hospedadas no mesmo hotel ou navio, ou viajando no mesmo ônibus em tours regulares, uma vez que não tem nenhum controle sobre a seleção ou comportamento das mesmas. Qualquer queixa deve ser resolvida localmente através de uma denuncia por escrito e protocolada (junto com os demais passageiros incomodados) para a operadora local que está prestando o serviço.

2. PARTE AÉREA (programas que incluem a parte aérea)

- 2.1 Por se tratar de um programa aéreo-terrestre, a parte aérea será emitida pela operadora, que determinará o horário e o voo que constarão no bilhete de passagem.
- 2.2 Cada roteiro possui suas transportadoras aéreas oficiais conforme designação da operadora, o que não as exime de sua responsabilidade legal e contratual específica.
- 2.3 Caso, por motivos operacionais ou de disponibilidade, a operadora for obrigada a trocar a transportadora aérea prevista, o passageiro não poderá exigir, ou se opor, ou pedir qualquer compensação pela utilização de outra transportadora aérea, desde que autorizada a operar de acordo com a Legislação Federal vigente.
- 2.4 O bilhete aéreo não é endossável para outras transportadoras aéreas que não a designada pela operadora, bem como não haverá reembolso por trechos aéreos não utilizados.
- 2.5 A troca da companhia aérea especificada no programa por outra empresa afiliada a

IATA poderá ser realizada pela operadora em virtude de disponibilidade aérea. Neste caso, novos preços serão apresentados.

- 2.6 As tarifas apresentadas nas tabelas de preços são baseadas em classes promocionais com número limitado de lugares. Lugares adicionais poderão ser confirmados pelas Cias. Aéreas em uma classe tarifária de valor mais elevado. Neste caso, o cliente será informado do novo preço no ato da confirmação da reserva.
- 2.7 Devolução em caso de eventual cancelamento será feita em moeda nacional de acordo com as Condições Gerais de Transporte Aéreo e demais normas da ANAC e das transportadoras aéreas, inclusive quando a prazo.
- 2.8 Em caso de passageiro chegando ou partindo em vôos não determinados pela operadora, os traslados aeroporto/ hotel/ aeroporto, se solicitados, poderão ser cobrados à parte. Nesse caso, a operadora não aceita responsabilidade por eventuais alterações de horários que venham a prejudicar a assistência, o traslado e/ou demais serviços contratados.
- 2.9 O passageiro viajando pela mesma transportadora aérea estabelecida pela operadora que deseja utilizar o plano de milhagem da mesma para obtenção de um bilhete cortesia ou "up grade", deverá consultar a operadora para verificar o valor do crédito que será cedido antes de decidir. Obs: A negociação, reserva e emissão de bilhete aéreo com milhas é de inteira responsabilidade do passageiro, não estando a operadora envolvida em qualquer uma das transações.
- 2.10 Em razão das variações cambiais, as tarifas constantes ficam sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas.
- 2.11 O atendimento do passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem e sua entrega no destino, a operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo à operadora, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha.
- 2.12 Em caso do atraso de vôo, que resulta na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a, sempre que possível, reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes. No caso específico de traslados de chegada, o serviço contratado cobre uma espera por parte do motorista/ recepcionista de até 2 horas, sendo considerado efetuado após este limite sem direito a reembolso ao passageiro. Demais despesas são de responsabilidade do passageiro.
- 2.13 A adequada execução do contrato de transporte aéreo, abrangendo, além do indicado no item 2.11, a confirmação da reserva por qualquer meio, inclusive eletrônico terceirizado, é de inteira responsabilidade da transportadora aérea, nos termos expressos da legislação aeronáutica brasileira e internacional.

3. PARTE TERRESTRE/MARÍTIMA

A: Acomodação

- 3.1 A acomodação na maioria dos hotéis (ou navios) é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande por apartamento (ou cabine) do tipo "standard" (normal), exceto quando especificado o contrário. Nos quartos com cama de casal, mediante disponibilidade no momento do check in, poderá ser fornecida outra cama, esta de armar, conforme critério de cada meio de hospedagem.
- 3.2 Os hotéis e navios, em regra, não possuem quartos / cabines triplos ou quádruplos, sendo eventuais terceira ou quarta pessoas acomodadas em cama extra, sofá-cama ou cama de armar, com natural redução do espaço individual e de circulação.

- 3.3 No caso do cancelamento de um passageiro reservado em apartamento ou cabine dupla, o passageiro que viajar ocupando apartamento (ou cabine) individual (ou dupla para uso individual) será responsável pelo pagamento do suplemento.
- 3.4 As diárias dos hotéis se iniciam normalmente às 14h00 do dia da chegada, e vencem, a critério de cada hotel, entre 10h00 e 12h00, do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos), horários que deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída dos vôos. A ocupação antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de uma diária (ou meia-diária) extra por parte dos hotéis, diretamente ao passageiro.
- 3.5 Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pela operadora, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviços, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo locais. Se, por razão de força maior, só for possível a acomodação em hotel de classificação ou tipo inferior, o cliente será reembolsado pela diferença do preço.
- 3.6 Pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea deverão ser pagos pelo passageiro ou pela companhia aérea, de acordo com a IATA e normas dela decorrentes.
- 3.7 A adequada execução do contrato de hospedagem, abrangendo instalações e serviços compatíveis aos anunciados, o depósito necessário da bagagem, ocorrências havidas no interior dos hotéis que causem danos aos passageiros e sobre-venda de lugares, é de inteira responsabilidade dos mesmos, nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional, casos em que a operadora poderá substituir os hotéis mencionados.

B: Transporte

- 3.8 Os traslados e passeios constantes da programação adquirida, serão feitos em ônibus de turismo, micro-ônibus, veículo tipo van ou carro pertencentes à transportadora locais, equipado de conformidade com as peculiaridades do local.
- 3.9 Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o passageiro, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernoites, e inversão do roteiro, isentando a operadora de qualquer ônus.
- 3.10 O passageiro que solicitar noites extras no início ou no final de uma "excursão em grupo", perderá o direito aos traslados de chegada e/ou saída.
- 3.11 Em caso de necessidade operacional ou por questão de segurança dos passageiros num cruzeiro marítimo, o capitão pode fazer mudanças na programação, como acréscimo ou troca de pernoites, modificação do roteiro ou cancelamento de visitas previstas, conforme previsto no "Passage Contract" da Companhia Marítima. Ao comprar qualquer programa incluindo um cruzeiro marítimo, o passageiro concorda e aceita tanto a decisão do capitão quanto à decisão da Companhia Marítima sobre o pagamento, ou não, de qualquer compensação (seja em dinheiro ou como crédito para um futuro cruzeiro) e reconhece que o que foi aceito pelos demais passageiros em geral também será aceito por ele.
- 3.12 A bagagem dos usuários, quando em poder/posse das transportadoras aéreas, terrestres ou marítimas e ou hotéis é de responsabilidade destes prestadores de serviços, desde que a posse possa ser comprovada através do cupom da mala.
- 3.13 A compra de mercadorias acima dos limites estabelecidos pelas Autoridades Federais, ou em contravenção da Lei dos países visitados, com o conseqüente

transporte das mesmas, exclui a responsabilidade do transportador e da operadora.

4. OPCIONAIS

4.1 Os opcionais, mesmo aqueles referidos nas programações à título ilustrativo, podem não estar disponíveis nos locais, ficando sujeito à disponibilidade na data de sua realização, alteração de preço e número mínimo de participantes.

4.2 A aquisição da excursão, por si, não enseja o direito/obrigação da operadora em disponibilizar os opcionais.

5. BAGAGEM

A: Transporte Aéreo

5.1 Nos vôos intercontinentais, o passageiro terá direito a transportar bagagens de acordo com as normas da companhia aérea.

5.2 Nos vôos internos (no exterior), a maioria das companhias aéreas mantém o limite de 20kg por passageiro, mais uma valise de mão. Em raros trechos voados com aviões pequenos, o limite poderá ser de 15 ou 10 kg.

5.3 Caso haja excesso no peso e/ou dimensão da bagagem, isto é, ultrapasse o limite permitido pela empresa aérea, haverá cobrança à parte de adicional por quilo e/ou volume. Os volumes que ultrapassem o tamanho ou o peso máximos estabelecidos poderão não ser despachados no vôo com o passageiro. Caso os volumes sejam considerados como carga pela empresa aérea, o despacho dos mesmos é de inteira responsabilidade do passageiro.

5.4 Os passageiros que utilizarem vôos domésticos, devem observar os limites estabelecidos para estes vôos (cujo peso máximo é normalmente de 20 kg), pois os limites de bagagem especificados pelas companhias aéreas internacionais, valem apenas para os trechos internacionais.

5.5 Bagagem de mão: o passageiro terá direito a um volume de mão com até 5kg., tanto no trecho internacional, quanto nacional. Volumes extras poderão ser recolhidos na porta da aeronave.

5.6 Se o passageiro optar por viajar com valores acima dos limites indenizáveis, deve fazer declaração de bagagem e contratar seguro próprio.

B: Transporte Terrestre

5.7 Para a parte terrestre, a operadora providenciará o transporte de uma mala por pessoa, mais uma valise de mão. O transporte de malas excedentes será de inteira responsabilidade de cada passageiro. Em caso de incapacidade de carga do ônibus, microônibus, van ou carro, não serão aceitas malas excedentes.

C: Malas quebradas e/ou danificadas.

5.8 Desde o aumento dos limites de peso permitido para cada volume despachado, o número de alças quebradas e malas danificadas têm aumentado significativamente. Normalmente a quebra é resultado do uso de malas inadequadas para tal peso. A Berlin Turismoe seus fornecedores não aceitam responsabilidade pela quebra de alças em qualquer hipótese e somente aceitarão responsabilidade para avarias a malas quando comprovado que resultaram de tratamento inadequado ou de negligência por parte de um dos fornecedores.

D: Furto, Roubo ou Extravio.

5.9 A operadora não se responsabilizará por furto, roubo, violação, danificação, ou extravio de bagagem estando esta em guarda das transportadoras aéreas, terrestres (trens, ônibus, carros) e /ou hidroviárias, navios e hotéis. É da responsabilidade de cada passageiro, zelar pela segurança de todas as suas

bagagens em áreas aeroportuárias, rodoviárias, portos, ferroviárias e meios de hospedagem.

- 5.10 Todas as normas e procedimentos relativos a Bagagem, quando sob a responsabilidade da transportadora aérea, regulam-se pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, Condições Gerais de Transporte, constantes no bilhete aéreo e normas e regulamentos decorrentes de tratados internacionais, subscreitos pelo Brasil.

ALERTA

O “seguro de bagagem” disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas exceto quando em posse da transportadora aérea, quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre, no navio ou no hotel).

Nenhum hotel no mundo assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências (exceto quando guardado dentro do cofre – sujeito a certos limites de acordo com a política de cada hotel). Por isso, recomendamos não levar roupas e acessórios de alto valor e, na medida que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão. Aconselhamos também nunca deixar malas “no corredor” para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar) e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o “baggage claim” no aeroporto até o quarto do hotel e vice-versa. (Se os especialistas, as seguradoras não podem cobrir estes riscos, não tem como a operadora turística ou seus correspondentes assumi-los).

6. CARTÃO DE ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL

- 6.1 A operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional. Quando não incluído no programa escolhido, o passageiro deverá comprar um cartão através de seu agente de viagens.
- 6.2 No caso de programas que já incluem um cartão de Assistência Internacional, um cartão mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.
- 6.3 Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior.
- 6.4 Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com suas Condições Gerais.

7. PASSAGEIRO

A: Viagens em Grupo

- 7.1 O passageiro que necessita de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade, deverá viajar acompanhado por uma pessoa para cuidar de tais necessidades, uma vez que o guia acompanhante tem que se dedicar o tempo inteiro para o grupo. A não observância deste item poderá resultar na recusa do embarque do passageiro no aeroporto.
- 7.2 O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão e dos demais usuários, poderá ser desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso o preposto da operadora, no primeiro destino hábil, auxiliará ao usuário para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais não cobertas pelo seguro de viagem individual do passageiro, serão de inteira responsabilidade do mesmo.

B: Geral

- 7.4 O passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, ou qualquer outra doença grave, ou gravidez, deve declarar sua condição no ato da solicitação da reserva, sob pena de responderem por eventuais prejuízos que sua condição possa causar.
- 7.5 Ao passageiro que se propõe a compartilhar um apartamento duplo com uma outra pessoa será solicitado a preencher uma declaração específica.
- 7.6 O risco da viagem, em face de quaisquer das condições mencionadas nos itens 7.1, 7.2 e 7.4 acima, é de eleição do passageiro.
- 7.7 Menores de 16 anos incompletos somente serão aceitos se acompanhados por um adulto responsável.
- 7.8 Menores de 16 a 18 anos viajando desacompanhados serão aceitos mediante autorização por escrito dos pais (ou responsáveis) eximindo a operadora de qualquer responsabilidade.

8. DOCUMENTAÇÃO

- 8.1 O passageiro é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem, devendo, se internacional, possuir passaporte, devidamente legalizado com validade mínima de seis meses e com os respectivos vistos consulares em dia.
- 8.2 É importante verificar a documentação adicional necessária para viagem de menores de idade, dada a variação normativa a este respeito.
- 8.3 A documentação defeituosa e a falta de vistos serão de única e exclusiva responsabilidade do passageiro, eximindo a operadora de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesas extras.

9. INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA

A: Inscrição e Pagamento

- 9.1 A inscrição, o pagamento e o cancelamento serão efetuados conforme detalhado nas Condições Específicas do programa.
- 9.2 Os preços são publicados em dólares norte- americanos ou em euros e os cálculos para conversão em reais dos preços serão pelo valor do câmbio turismo do dia que o pagamento for efetuado e não da data da reserva.
- 9.3 A operadora não dispõe de financiamento próprio e nem é vinculada a qualquer empresa do Sistema Financeiro Nacional, pelo que, nas compras a prazo, o passageiro se sujeita aos juros de mercado praticados pelos Bancos, Cartões de Crédito e Empresas de Factoring.

B: Cancelamento ou Transferência por parte do Passageiro

- 9.4 No caso de cancelamento por parte do passageiro, as seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente cobradas:
- | | |
|--|-----|
| 1) Taxa administrativa | 2% |
| 2) Pena compensatória | |
| Cancelamento até 30 dias do embarque | 3% |
| Cancelamento a menos de 30 dias do embarque | 10% |
| 3) Qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres: Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida que o cancelamento acontece mais perto da data de embarque, podendo chegar a 100% do valor total. Em certos casos, especialmente no caso de reservas para datas nobres, como Reveillon, Carnaval, férias e feriados, e reservas em resorts durante a alta temporada, estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento | |

de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido.

No caso de cancelamento após o início da viagem, devolveremos somente os valores que conseguirmos recuperar dos fornecedores envolvidos.

- 9.5. É lícito ao passageiro, em casos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da agência de viagens ou da operadora, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da viagem contratada no prazo de 7 dias a contar da contratação, desde que o faça por escrito, sendo que, neste caso, será lícito à contratada a cobrança de taxa administrativa no valor de 2% (dois por cento) sobre o valor da viagem e/ou programa turístico contratado.

No caso de uma contratação nestas circunstâncias a menos de 30 dias do embarque, o passageiro terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas a partir da contratação, para exercer seu direito de arrependimento sendo que, nessa ocasião, será cobrada a taxa administrativa de 2% (dois por cento), bem como os 10% (dez por cento) de pena compensatória em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados.

- 9.6 Sem prejuízo da cobrança de taxa administrativa e pena compensatória, é lícito à operadora, cobrar ainda, eventuais perdas e danos, tais como multas das companhias aéreas e/ou fornecedores terrestres/marítimos, provenientes do cancelamento da viagem e/ou programa turístico contratado.

- 9.7 Em qualquer das hipóteses previstas nas cláusulas 9.4, 9.5 e 9.6, a operadora terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devolução do dinheiro do passageiro, após as retenções cabíveis, contados do dia em que a operadora receber o pedido de cancelamento por escrito.

No caso de cancelamento de um programa já confirmado, o reembolso será efetuado pela forma de pagamento escolhida pelo passageiro na hora de pagamento. Se referente a uma viagem internacional, a devolução será calculada pelo câmbio da moeda relevante (dólar ou euro) da data da devolução.

No caso de cancelamento de um programa solicitado, porém ainda não confirmado na data de cancelamento (inclusive cancelamento de uma viagem em grupo ainda não garantida), o sinal, depósito ou pagamento integral será devolvido integralmente pela forma de pagamento escolhida pelo passageiro na hora de pagamento sem qualquer atualização monetária ou cambial.

- 9.8 A substituição de nomes de passageiros ou a solicitação de transferência de uma saída (ou programa) para outra, representa um cancelamento e novo pedido que poderá sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da operadora e dos fornecedores aéreos, terrestres e marítimos envolvidos. Uma taxa de administração e/ou comunicação será cobrada.

- 9.9 No caso de cancelamento após o início da viagem, a operadora devolverá somente os valores que consegue recuperar dos fornecedores envolvidos.

C: Cancelamento por parte da operadora

- 9.10 A operadora reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança ou conforto dos passageiros.

- 9.11 Qualquer saída de uma excursão em grupo que não reúna o mínimo de passageiros conforme mencionado nas "Condições Específicas" do programa, poderá ser cancelada, ou ter seu preço recalculado (se do interesse dos passageiros). Em caso de cancelamento por parte da operadora, por ser um programa nunca de fato confirmado pela operadora, o reembolso será efetuado conforme parágrafo 9.7.

9.12 No caso do eventual cancelamento de uma saída de uma excursão em grupo já garantida pela operadora, além da devolução integral e atualizada dos valores pagos em até (10) dez dias úteis, a operadora, por livre arbítrio, oferecerá ao passageiro, em forma de crédito não transformável em dinheiro, o equivalente a 10% (dez por cento) da excursão contratada, valor este que deverá ser utilizado na aquisição de qualquer nova excursão. Este crédito deverá ser utilizado em até um ano da data de início da saída cancelada.

10. RECLAMAÇÕES

10.1 No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o passageiro as encaminhará por escrito a operadora, em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, item 1, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade.

10.2 A arbitragem, de comum acordo, poderá ser adotada para dirimir quaisquer das pendências decorrentes da aplicação do presente contrato.

10.3 Os passageiros estão cientes que os responsáveis legais se encontram, para todos os efeitos legais, em sua sede: SHS Q.1 Bloco A - Lojas 3 e 4 - Galeria do Hotel Nacional CEP 70322-900 - Brasília – DF

11. CONCORDÂNCIA

11.1 Ao participar da programação, o passageiro, individualmente, ou através da agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, a estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.

11.2 O passageiro está ciente de que os prestadores de serviços de transporte aéreo, terrestre, marítimo ou hidroviário, hospedagem, alimentação e entretenimento respondem na forma da legislação específica.

11.3 O passageiro e a operadora se comprometem a respeitar os horários pré-estabelecidos para a operação, conforme informações do preposto ou do guia.

11.4 O passageiro se compromete a comparecer ao embarque inicial no dia e hora previamente indicado (normalmente 2 horas antes do horário de saída previsto para o voo).

11.5 Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato, por eleição, o passageiro escolhe o Foro da cidade de Americana.