

Condições Gerais para Aquisição de Serviços de Turismo

1. DA ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E NÃO COMPARECIMENTO

1.1. Após a celebração do contrato, poderão ocorrer as hipóteses a seguir descritas:

(i) Alteração da contratação inicial: é alteração, que não por iniciativa da OPERADORA, e com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem, das condições contratuais inicialmente formalizadas, como: destinos, passageiros, data e horários de embarque, desembarque, traslados, hospedagens, bilhetes aéreos, transportes rodoviários, locadoras de veículos entre outras configurações do programa de viagem.

(ii) Cancelamento: cancelamento do Contrato com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem.

(iii) Não Comparecimento: não comparecimento na hora e local marcados para o início dos serviços (check in).

1.2. Em caso de Alteração, Cancelamento e/ou não Comparecimento serão cobrados os seguintes valores a título de penalidade e taxa de serviço:

a) Cancelamento ou alteração com 8(oito) dias ou mais do início da Viagem – será cobrado 25% do valor total da Reserva;

b) Cancelamento ou alteração entre 7(sete) dias a 1 (um) dia antes do início da Viagem – será cobrado 35% do valor total da Reserva;

c) Não comparecimento (no-show) – será cobrado o valor de 45% do valor total da Reserva.

Será cobrado, também, em conjunto com o disposto em (a), (b) ou (c) acima:

d) O valor de R\$ 50,00 referente a taxa administrativa do cartão de crédito;

e) Multa equivalente a 4% cobrada pela instituição financeira em caso de financiamento da viagem para pagamento parcelado por boleto;

1.2.1. A substituição de nomes de PASSAGEIRO(S) representa um cancelamento e o novo pedido de reserva poderá sofrer a cobrança das taxas e multas estipuladas acima, a critério exclusivo dos fornecedores envolvidos.

1.2.2. Além do estabelecido nos itens anteriores, a OPERADORA devolverá somente os valores que conseguir ser reembolsada junto aos respectivos Fornecedores.

*Toda e qualquer solicitação de cancelamento de Reserva deve ser efetuada diretamente no portal Na Trend e /ou via e-mail ao departamento responsável, aplicando-se a política de cancelamento que consta na Reserva. A Agência de Viagem obriga-se a monitorar este pedido até o recebimento da respectiva confirmação acusando o cancelamento. A Reserva somente será considerada cancelada mediante emissão da confirmação de cancelamento pelo sistema Na Trend. O mesmo se aplica a Alterações de Reservas - que não forem firmadas com a condição IRREVOGÁVEL, onde em caso de alteração e/ou cancelamento será cobrado o valor integral da Reserva, conforme apontado acima- A substituição de nomes de PASSAGEIROS, ou qualquer outra alteração, representa um

cancelamento, com a aplicação da política de cancelamento que consta na Reserva. A nova solicitação de Reserva dependerá de disponibilidade do fornecedor, podendo, ainda, sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima e a alteração do valor original.

1.3. DO PAGAMENTO PARCELADO POR BOLETO (FINANCIAMENTO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA) – Nos casos de Reserva com financiamento por Instituição Financeira, fica estabelecido o que segue em caso de no show e/ou alteração e/ou cancelamento: Os valores descritos no item 1.2 acima deverão ser pagos pela AGÊNCIA DE VIAGENS e PASSAGEIRO da seguinte forma:

1.3.1. Caso haja valor a ser devolvido ao Passageiro, fica estabelecido que os valores descritos em 1.2 serão descontados desse montante, sendo que será devolvido apenas o saldo restante ao Passageiro.

1.3.2. Caso haja valor a ser pago pelo Passageiro para inteirar o valor das penalidades, este deverá continuar pagando as parcelas do financiamento, até a quitação integral dos valores descritos em 1.2 acima, quando então será cancelado o financiamento. Havendo alguma diferença a ser devolvida, haja vista que o valor das parcelas a serem pagas podem ser superiores às penalidades, essa diferença será devolvida ao Passageiro.

1.3.3. Nos casos em que a comissão de intermediação tenha sido paga diretamente pelo Passageiro para a AGÊNCIA DE VIAGENS, em caso de cancelamento, alteração e/ou no show, esses valores deverão ser reembolsados diretamente pela AGÊNCIA DE VIAGENS ao Passageiro, não tendo a OPERADORA qualquer responsabilidade nesse sentido.

1.3.4. A realização de compensação entre débitos e créditos e a emissão de cobrança, nos termos aqui mencionados, são desde já autorizadas pela AGÊNCIA DE VIAGENS e serão realizadas automaticamente, independentemente de qualquer outra autorização e/ou formalidade.

1.4. TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL: Dado o seu caráter promocional, ESSA TARIFA NÃO ESTÁ SUJEITA A NENHUM TIPO DE REEMBOLSO. Conforme estabelecido pelo fornecedor, a tarifa não reembolsável é aplicável às reservas de quaisquer serviços turísticos que NÃO POSSAM ser alteradas em nenhuma circunstância no tocante a qualquer um de seus dados, por exemplo, itinerários, tipos de acomodação, regime de alimentação, datas, redução/extensão de estadia, passageiros, bem como na hipótese de Rescisão ou Não Comparecimento. NÃO SE APLICARÃO AS REGRAS DE ALTERAÇÃO DA CONTRATAÇÃO INICIAL, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO NA HIPÓTESE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS COM TARIFAS NÃO REEMBOLSÁVEIS, DEVIDAMENTE INFORMADAS AO CONTRATANTE, QUE NÃO TERÁ DIREITO A REEMBOLSO SE NÃO UTILIZAR TAIS SERVIÇOS.

1.5. A OPERADORA NA QUALIDADE DE INTERMEDIÁRIA DA CONTRATAÇÃO DOS FORNECEDORES, ASSUME A OBRIGAÇÃO DE REPASSE DAS TAXAS E MULTAS IMPOSTAS PELO RESPECTIVO FORNECEDOR;

1.6. CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO TRANSPORTE AÉREO:

Além do disposto nos itens anteriores, aplica-se ao transporte aéreo: NAS HIPÓTESES DE RESCISÃO OU NÃO COMPARECIMENTO, AS COMPANHIAS COBRAM UMA TAXA QUE É SOMADA À MULTA DE REEMBOLSO. O RESULTADO DESSA SOMA É ABATIDO DE EVENTUAL MONTANTE A SER REEMBOLSADO. O

PERCENTUAL DA MULTA É SOBRE O TOTAL DA TARIFA CUMULADO COM OUTROS SERVIÇOS OPCIONAIS DA COMPANHIA AEREA. AS TAXAS E MULTAS EM RAZÃO DE ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E/OU REEMBOLSO SERÃO APLICADAS POR TRECHO E POR PASSAGEIRO.

2. CONDIÇÕES ADICIONAIS. Aplicam-se ao presente contrato as condições adicionais abaixo descritas:

2.1. BAGAGEM. Na hipótese de eventuais danos ou extravios de bagagem, o(s) PASSAGEIRO(S)deverá(ão) apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável. Desse modo, o(s) PASSAGEIRO(S) deve(m) verificar as condições de sua bagagem tão logo as tenha em mãos no desembarque. Documentos com ou sem valor, joias, pedras preciosas, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem ser transportados em bagagem de mão, sob vigilância direta do PASSAGEIRO(S).

2.2. LIMITES DE BAGAGEM. Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o(s) PASSAGEIRO(S)terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora. Em se tratando de bagagem de mão, além do peso, o passageiro deve atentar-se às dimensões e quantidade de peças definidas pela companhia aérea. Quando o destino final for internacional, o(s) PASSAGEIRO(S)deve estar atento ao optar por adquirir voos separadamente uma vez que estará sujeito aos limites do voo nacional. Em se tratando de cruzeiros marítimos o limite permitido é de duas malas por passageiro, sem limite de peso. O(S) PASSAGEIRO(S)deverá consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS sobre os volumes de peso que poderá transportar. Caso o(s) PASSAGEIRO(S)exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas cobradas pelas transportadoras.

2.3. TRASLADOS E PASSEIOS. São serviços de turismo compartilhados com outras pessoas, realizados em veículo de acordo com a frota da empresa responsável. O(S) PASSAGEIRO(S)deverá comparecer para o início dos serviços no local e no horário determinado, pois o transporte não poderá atrasar o traslado e/ou o passeio para aguardar o CONTRATANTE, mesmo que o atraso seja justificado. Fica o(s) PASSAGEIRO(S)ciente de que a pontualidade é condição para fruição do serviço.

2.4. SERVIÇOS OPCIONAIS. É comum a indicação de passeios e atividades durante a viagem (no destino). Esses serviços são contratados diretamente com empresas especializadas, as quais são responsáveis pela organização e operacionalização dessas atividades. Dessa maneira, havendo dúvidas ou reclamação quanto aos serviços opcionais, deverá o(s) PASSAGEIRO(S)tratar o assunto diretamente com a empresa contratada.

2.5. HOSPEDAGEM. As acomodações utilizadas na prestação dos serviços são em regra, de categoria básica (standard). Qualquer alteração diferenciada deverá ser previamente solicitada. Caso haja modificações das acomodações por parte do(s) PASSAGEIRO(S)durante a viagem, este deverá assumir despesas decorrentes, não sendo elas reembolsadas. Os hotéis que são indicados nos circuitos europeus poderão ser alterados no destino pelos fornecedores responsáveis de acordo com a quantidade de pessoas participantes da excursão.

2.6. HORÁRIOS DA HOSPEDAGEM. O(S) PASSAGEIRO(S)deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída dos apartamentos e/ou cabines (check in/check out). Nem sempre os horários dos hotéis estão em linha com os horários de voo, podendo, eventualmente, o(s) PASSAGEIRO(S)desocupar o apartamento

antes da chegada do traslado. Caso, o(s) PASSAGEIRO(S) queira continuar hospedado, para aguardar a chegada do traslado, deverá verificar disponibilidade do hotel e adquirir uma diária extra. Tal despesa não será restituída pelas OPERADORA.

2.7. INSTALAÇÕES DA HOSPEDAGEM. A critério e disponibilidade dos meios de hospedagem, as seguintes combinações podem ocorrer: apartamento duplo pode ter duas camas de solteiro ou uma cama de casal; apartamento triplo pode ter três camas de solteiro ou uma cama de casal e uma de solteiro; apartamento quadruplo pode ter apenas duas camas de casal. As camas podem ser articuladas ou sofá-cama. Caso o(s) PASSAGEIRO(S) queira acomodação específica, deverá previamente consultar a existência de cama diferenciada, bem como, o preço pelo serviço.

2.8. ALIMENTAÇÃO. A alimentação será fornecida de acordo com o serviço contratado. Os serviços podem incluir a oferta de café-da-manhã, que em regra é servido em áreas específicas e em horários previamente estabelecidos. Poderá ainda ser contratado serviço denominado "meia-pensão" o qual o PASSAGEIRO além de café-da-manhã receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade "pensão completa" serão disponibilizadas as três refeições, o café-da-manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos produtos relacionados pelos estabelecimentos, não sendo todos os produtos integrantes desta modalidade. Importante: no caso de dieta alimentar diferenciada, o(s) PASSAGEIRO(S) deverá informar e consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS, sobre a possibilidade de atendimento diferenciado nesse sentido. Poderá ser cobrado valor adicional por esse serviço. possam surgir, tais como, taxas, transporte aéreo, entre outros. ATENÇÃO:

2.9. ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO. Em viagens rodoviárias, os ônibus, minivans e micro-ônibus utilizados para os serviços atendem às regras de conforto e segurança das autoridades locais, podendo constar nesse serviço o acompanhamento de guias. Em roteiros que cumpram trechos comuns, haverá a possibilidade de dois ou mais grupos de passageiros se unirem. Nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte, independentemente de quem estiver a mais tempo a bordo do referido veículo. O transporte rodoviário europeu não disponibiliza banheiros em seus ônibus.

2.10. ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO.

Horário de apresentação no Aeroporto. Para voos nacionais, o passageiro deve apresentar-se com 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para embarque. Já para voos internacionais, a antecedência é de 03 (três) horas do horário previsto para embarque.

Fretamento. Quando o voo for fretado, não se recomenda ao(s) PASSAGEIRO(S) a utilização desse serviço para a realização de eventos que tenham horários fixos, tais como compromissos comerciais, casamentos, formaturas, velórios, entre outros, pois voos fretados podem ter suas datas e os horários de chegada e partida alterados.

Alteração de Aeroporto. Quando não for possível o pouso no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, o pouso será feito em outro aeroporto, podendo o restante do trecho ser realizado por outro tipo de transporte.

Milhas. A programação de viagem não dá direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

Regras e Condições Específicas da Companhia Aérea. A OPERADORA está à disposição para esclarecer as regras e condições específicas de cada companhia aérea, bem como quanto à cobrança de taxas adicionais no caso de alterações,

cancelamentos e reembolso. Sendo assim, sujeito às regras e condições da companhia aérea, que dentre outros termos podem incluir a aplicação de multas e taxas, bem como estipular restrições e vedações para o caso de tarifas promocionais e de classes de reserva. Desse modo, caso o(s) PASSAGEIRO(S) venha a solicitar reembolso, cancelamento ou alteração em bilhete aéreo, o(s) PASSAGEIRO(S) deve respeitar o prazo de validade do bilhete, que usualmente é de 01 (um) ano contado da data de emissão, respeitar o limite de permanência da regra tarifária, dentre outras condições estabelecidas pela Companhia Aérea. O reembolso tratado nesta cláusula não é adicional ao previsto nos casos de não comparecimento e de rescisão deste Contrato.

Bilhete Aéreo. O bilhete aéreo é pessoal e intransferível, sendo assim, não é permitida a alteração de passageiros. Os bilhetes aéreos têm validade de 12 (doze) meses a partir da data de emissão, sendo possível sua utilização, reembolso e/ou remarcação (dependendo da regra do bilhete, da disponibilidade, e mediante o pagamento de multas) apenas dentre desse prazo. As alterações realizadas após a emissão da passagem não estendem essa validade, sendo assim, em caso de alteração, a data do retorno precisa, obrigatoriamente, ser marcada dentre deste período de validade.

Assento. Ainda que o(s) PASSAGEIRO(S) tenha seu assento na aeronave escolhido junto à Agência de Viagens, a escolha realizada está sujeita a alteração pela Companhia Aérea. Desse modo, a OPERADORA recomenda que no momento do check-in os passageiros confirmem seu assento.

Parcerias das Companhias Aéreas. Em alguns casos, é possível que o passageiro tenha que realizar a viagem em aeronave de companhia aérea parceira daquela originalmente contratada. Essa decisão é sempre da Companhia Aérea, sem qualquer ingerência das OPERADORA.

Duplicação de Reservas (DUPE): As companhias aéreas não permitem que uma reserva seja duplicada, ou seja, que um mesmo passageiro possua duas reservas no mesmo voo ou em voos com horários incompatíveis na mesma companhia aérea. Sendo assim, caso a AGÊNCIA DE VIAGEM, o Passageiro ou terceiro venha a efetuar uma nova reserva em nome do passageiro junto à companhia aérea, seja diretamente ou via outra agência de viagens, a reserva efetuada pela AGÊNCIA DE VIAGENS será cancelada pela companhia aérea. A consequência disso é que a AGÊNCIA DE VIAGENS terá que efetuar uma nova reserva junto à companhia aérea e o(s) PASSAGEIRO(S) estará sujeito ao pagamento de diferenças tarifárias vigentes ou até mesmo indisponibilidade de assento no voo desejado. Em adição, o(s) PASSAGEIRO(S) estará sujeito às penalidades de Alteração da Contratação Inicial ou Rescisão, conforme disposto nestas Condições Gerais.

2.11. LOCAÇÃO DE CARRO NACIONAL. É obrigatório que o Passageiro/Condutor tenha idade mínima de 21 anos e carteira de habilitação vigente e regular há, no mínimo, 02 anos, e deverá apresentar CNH originais. Passageiro/Condutor estrangeiro deverá apresentar passaporte e carteira de motorista do mesmo país do passaporte. Infrações de trânsito, serão cobradas em dobro (multa de agravo) devido a não apresentação de CNH brasileira; Condutor adicional: estão sujeitos às mesmas regras do condutor principal, conforme item acima. A Locadora poderá **não liberar** a retirada do veículo, caso não sejam apresentados os documentos originais acima citados e/ou haja restrição no CPF do(s) Passageiro/Condutor/Condutor Adicional, arcando a AGÊNCIA DE VIAGENS com qualquer problema e/ou ônus daí advindo. Em reservas **designadas como "Faturamento Total"** - a AGÊNCIA DE VIAGENS isenta o condutor da apresentação do cartão de crédito e, por este motivo, autoriza o faturamento pela OPERADORA de qualquer custo com a reserva

mesmo não estando descrito na solicitação da mesma, a saber: up grade de categoria (categoria superior), faturamento de diárias, extras, multas, avarias e sinistro de qualquer natureza, inclusive apropriação indébita, franquias, contribuições de proteção, prorrogações da Reserva e quaisquer outros; Nas Reservas onde for exigida a apresentação de Cartão de Crédito (sempre de instituição bancária) – outras que não “Faturamento Total” – somente será aceito o cartão de crédito de titularidade do Condutor, nominal, com valor disponível para bloqueio grupos A, B a partir de R\$ 700,00, sendo que os demais grupos deverão ser consultados; A Reserva será confirmada respeitando o GRUPO solicitado. As Locadoras não confirmam modelo ou cor de veículo. No Município de São Paulo, SP, deverá ser observado o rodízio municipal de veículos, sendo que a Locadora **não confirma** a entrega de veículo com placa fora do rodízio (no dia da entrega), sendo que o Condutor do veículo deverá respeitar a regra do rodízio municipal e se abster de circular com o veículo fora dos horários permitidos, sob pena de arcar com as penalidades eventualmente imputadas à Locadora. As locadoras cobram taxa para retiradas e devoluções em cidades distintas; (consultar valores). DIÁRIAS, DIÁRIAS EXTRAS e SERVIÇOS EXTRAS. Cada diária corresponde a 24 horas de locação; O valor semanal é cobrado somente em locações com período de, no mínimo, 7 dias; O valor mensal é cobrado para locações acima de determinado período de locação (conforme respectivas regras abaixo), lembrando que após 30 dias o contrato é fechado e inicia-se uma nova cobrança onde cada Locadora também possui sua regra. Avis & Budget: 20 diárias + 3 horas extras; Unidas & Alamo: 19 diárias + 5 horas extras; Movida: 29 diárias + 7 horas extras; Localiza: 29 diárias + 5 horas extras. A Locadora cobra horas extras após ultrapassado 24 horas do horário de retirada, sendo que após determinado período de horas (cada locadora possui sua regra conforme abaixo) é cobrada uma nova diária. Avis & Budget: Após 3 horas; Unidas & Alamo: Após 5 horas; Movida: Após 7 horas; Localiza: Após 5 horas. Nos casos de faturamento de diárias: Qualquer alteração nas condições da Reserva feita na retirada do veículo, ou após a retirada deste, deverá ser paga localmente pelo Passageiro/Condutor, diretamente à Locadora. Serviços Extras: as Locadoras oferecem assento para bebês, GPS e outros equipamentos e/ou prestam serviços extras, os quais deverão ser pagos localmente. RETIRADA E DEVOLUÇÃO DE VEÍCULOS. Lojas situadas em aeroportos: A Agência de Viagens deverá informar o(s) número(s) e horário(s) do(s) voo(s), para garantir a disponibilidade da retirada do veículo objeto da Reserva em casos de atrasos nos voos, **sendo que isso somente se aplicará desde que a respectiva loja esteja em horário comercial de funcionamento quando da ocorrência.** Lojas situadas fora de aeroportos: o Passageiro/Condutor deverá respeitar o horário de retirada do veículo, dentro do horário de funcionamento da respectiva da loja. Regra Geral para Retirada e Devoluções: Respeitado o disposto nos parágrafos anteriores, **naquilo que for aplicável**, (i) no caso de Retirada de veículo: tem tolerância de 1 (uma) hora de atraso, sendo que após a hora de tolerância, a Reserva cairá sendo considerada como “no show” do Passageiro/Condutor, sendo o veículo liberado para outras locações; (ii) no caso de Devolução de veículo: não existe tolerância, será(ão) cobrada(s) a(s) diária(s) extra(s) até a devolução e/ou recuperação do veículo, bem como demais custos e despesas relativos à recuperação. Alteração da Localidade para devolução do veículo poderá acarretar cobranças extras a serem pagas pelo Passageiro/Condutor, e deverão ser tratadas entre o Passageiro/Condutor e a Locadora. Qualquer valor cobrado da OPERADORA pela Locadora a esse título será repassado para a AGÊNCIA DE VIAGENS, exceto em casos de faturamento total de diárias onde todos os extras serão faturados a AGÊNCIA DE VIAGENS. O Passageiro/Condutor

sempre receberá o veículo com o tanque cheio e deverá devolvê-lo da mesma forma. Caso contrário o combustível será cobrado ao custo da Locadora. OCORRÊNCIAS. Em caso de sinistro, seja roubo, furto (inclusive de acessórios), acidentes envolvendo ou não terceiros, ocorrências de caso fortuito e/ou de força maior e/ou qualquer outra ocorrência, o Condutor é obrigado a comunicar a Locadora, em até 1 (uma) hora contada do conhecimento da ocorrência e comunicar as autoridades policiais, apresentando o Boletim de Ocorrência para a Locadora em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da ocorrência, **sob pena de não recebimento do seguro/proteções eventualmente contratados, estando sujeito o Passageiro/Condutor à reparação total do dano sofrido pela Locadora e/ou terceiros**. Nesse sentido, a AGÊNCIA DE VIAGENS declara conhecer os termos e condições dos Contratos, que são públicos, firmados pelos Passageiro/Condutor junto às Locadoras. PRORROGAÇÕES DE RESERVA. As prorrogações que forem solicitadas diretamente à Locadora, serão comunicadas pela OPERADORA para a AGÊNCIA DE VIAGENS, sendo que esta terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da referida comunicação para autorizar ou não a prorrogação. O silêncio da AGÊNCIA DE VIAGENS será interpretado como não autorização da locação, sendo que se o veículo não for devolvido no prazo original, poderá a Locadora entrar em contato com o Passageiro/Condutor e informar que a prorrogação não foi autorizada, devendo o Passageiro/Condutor devolver o veículo no prazo originalmente contratado. Passados 2 (dois) dias da data de vencimento da reserva, sem a devolução do veículo, deverá, em 24 (vinte e quatro) horas ser providenciado pela Agência a emissão do Boletim de Ocorrência junto às autoridades. Dessa forma a Locadora poderá intervir e adotar as providências para busca e apreensão do veículo. Reservas com Faturamento Total: Na ausência do envio/emissão do Boletim de Ocorrência no prazo acima estabelecido, ou na hipótese de o veículo não ser recuperado em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento do Boletim de Ocorrência pela Locadora, ocorrerá o faturamento total do valor do veículo para a AGÊNCIA DE VIAGENS que terá como referência a tabela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) vigente.

2.12. LOCAÇÃO DE CARRO INTERNACIONAL. Somente será locado carro para Passageiro/Condutor habilitado por mais de dois anos. É obrigatório que o Passageiro/Condutor tenha idade mínima de 25 anos, sendo que algumas locadoras permitem a locação para maiores de 21 anos, mediante pagamento de taxa cobrada localmente pela Locadora diretamente do Passageiro/Condutor. A AGÊNCIA DE VIAGENS/PASSAGEIRO deve se informar dos documentos que lhe serão exigidos localmente, sendo que deverá, no mínimo, apresentar os seguintes documentos originais válidos e vigentes do Passageiro/Condutor: (i) passaporte brasileiro; (ii) carteira de habilitação brasileira que deve estar vigente e regular há, no mínimo, 02 anos, sendo que alguns países exigem carteira de habilitação internacional sob pena de não entrega do veículo e/ou não cobertura pelos seguros contratados; e (iii) Cartão de Crédito Internacional de sua titularidade válido e com um limite mínimo disponível, de acordo com a política da respectiva Locadora. O Cartão de Crédito será utilizado como garantia da locação, para cobrança de seguros e taxas não incluídos na Reserva e para cobrança de extras acordados entre o Passageiro/Condutor e a Locadora. Condutor adicional: estão sujeitos às mesmas regras do condutor principal, conforme item acima. A Reserva será confirmada respeitando o GRUPO solicitado. As Locadoras não confirmam modelo ou cor de veículo. As locadoras cobram taxa para retiradas e devoluções em cidades distintas; (consultar valores). Em veículos considerados de luxo será exigido pela locadora uma caução em 2 cartões de crédito internacionais (de bandeiras diferentes) de

titularidade do mesmo Passageiro/Condutor. Quando houver valores de taxas ou impostos ou taxas de retorno informados separados do valor da locação, esses deverão ser pagos localmente na devolução do veículo. DIÁRIAS, DIÁRIAS EXTRAS e SERVIÇOS EXTRAS. Qualquer alteração nas condições da Reserva feita na retirada do veículo, ou após a retirada deste, deverá ser paga localmente pelo Passageiro/Condutor, diretamente à Locadora. Serviços Extras: as locadoras oferecem assento para bebês, GPS e outros equipamentos e/ou prestam serviços extras, os quais deverão ser pagos localmente. RETIRADA E DEVOLUÇÃO DE VEÍCULOS: Lojas situadas em aeroportos: A Agência de Viagens deverá informar o(s) número(s) e horário(s) do(s) voo(s), para garantir a disponibilidade da retirada do veículo objeto da Reserva em casos de atrasos nos voos, **sendo que isso somente se aplicará desde que a respectiva loja esteja em horário comercial de funcionamento quando da ocorrência**. Lojas situadas fora de aeroportos: o Passageiro/Condutor deverá respeitar o horário de retirada do veículo, dentro do horário de funcionamento da respectiva da loja. Regra Geral para Retirada e Devoluções: Respeitado o disposto nos parágrafos anteriores, **naquilo que for aplicável**, (i) no caso de Retirada de veículo: tem tolerância de 1 (uma) hora de atraso, sendo que após a hora de tolerância, a Reserva cairá sendo considerada como “no show” do Passageiro/Condutor, sendo o veículo liberado para outras locações; (ii) no caso de Devolução de veículo: não existe tolerância, será(ão) cobrada(s) a(s) diária(s) extra(s) até a devolução e/ou recuperação do veículo, bem como demais custos e despesas relativos à recuperação. Alteração da Localidade para devolução do veículo poderá acarretar cobranças extras a serem pagas pelo Passageiro/Condutor e deverão ser tratadas entre o Passageiro/Condutor e a Locadora. Qualquer valor cobrado da OPERADORA pela Locadora a esse título será repassado para a Agência de Viagens. O Passageiro/Condutor sempre receberá o veículo com o tanque cheio e deverá devolvê-lo da mesma forma. Caso contrário o combustível será cobrado ao custo da Locadora. Salvo os casos de contratação de pré pagamento do tanque de combustível. OCORRÊNCIAS: Em caso de sinistro, seja roubo, furto (inclusive de acessórios), acidentes envolvendo ou não terceiros, ocorrências de caso fortuito e/ou de força maior e/ou qualquer outra ocorrência, o Passageiro/Condutor é obrigado a respeitar os termos e condições do Contrato firmado por ele junto à Locadora, quando da retirada do veículo, **sob pena de não recebimento do seguro/proteções eventualmente contratados, estando sujeito o Passageiro/Condutor à reparação total do dano sofrido pela Locadora e/ou terceiros**. Nesse sentido, a Agência de Viagens declara conhecer os termos e condições dos Contratos, que são públicos, firmado pelo Passageiro/Condutor junto às locadoras. PRORROGAÇÕES e DEMAIS ALTERAÇÕES DE RESERVA: Qualquer alteração feita após a retirada do veículo que gere valor extra, deverá ser pago localmente e/ou ser debitado no Cartão de Crédito do Passageiro/Condutor, inclusive no caso de diárias extras. Quando o pagamento é realizado com cartão de crédito, em caso de cancelamento da Reserva e/ou no show, o estorno será realizado dentro dos prazos e condições impostos pelas operadoras de cartão de crédito, cujo prazo é, em média, de 45 a 90 (noventa) dias.

2.13. NECESSIDADES ESPECIAIS. A AGÊNCIA DE VIAGENS deverá informar a OPERADORA por escrito sobre PASSAGEIRO(S) portador de necessidades especiais de qualquer natureza antes de efetivar a compra dos serviços de turismo a fim de que a OPERADORA possa verificar junto aos fornecedores a disponibilidade de atendimento apropriado.

2.14. REEMBOLSOS. Eventuais reembolsos, se aprovados pela OPERADORA, serão realizados da seguinte forma: (i) em caso de pagamento com cartão de

crédito, o reembolso será realizado mediante estorno para o mesmo cartão de crédito que realizou o pagamento, estorno este que deverá respeitar o prazo das respectivas operadoras de cartão, que demoram, em média, 90 (noventa) dias para realizar o reembolso e/ou (ii) em caso de pagamento a vista e/ou faturado, a **OPERADORA** fará o reembolso para a Agência. É responsabilidade da Agência reembolsar o **PASSAGEIRO**, seu cliente e/ou (iii) em caso de pagamento parcelado com boleto aplicar-se -á o disposto no item 1.3 acima.

2.15. OUTRAS RESPONSABILIDADES.

2.15.1. Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais, com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços contratados, a viagem pode ser cancelada ou parte dela, antes do início, ou em qualquer etapa, sendo devida a restituição ao(s) **PASSAGEIRO(S)** dos valores correspondentes aos serviços não utilizados, **aplicando-se a retenção das taxas de serviços e penalidades previstas na Reserva, conforme item 1.2 acima.** Na ocorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, ciclones, furacões, etc.) ou levantes sociais (protestos públicos, revoluções, atos terroristas, etc.) a **OPERADORA** não se responsabiliza pelos danos materiais ou morais decorrentes.

2.15.2. Fica estabelecido entre as partes que no caso de desistência, “no show”, garantia irrevogável ou cancelamento de qualquer Reserva efetivada, total ou parcial, ocorrido a qualquer tempo, sejam motivados pela **AGÊNCIA DE VIAGENS** e/ou **PASSAGEIRO**, em qualquer caso, prevalecerão as condições constantes na Reserva, aceitas pela **AGÊNCIA DE VIAGENS**, de forma que esta será isolada e integralmente responsável por qualquer reclamação realizada pelo Passageiro judicial ou extrajudicial, bem como por todas as penalidades, despesas e demais ônus gerados por tais reclamações. A **AGÊNCIA DE VIAGENS** declara que conhece as políticas dos Fornecedores, inclusive as políticas de “no show”, garantia irrevogável com cobrança do período integral, tarifas promocionais, políticas de alteração e cancelamento, bem como as questões que envolvem o risco do negócio que são integralmente por ela assumidos, inclusive em caso de reclamação do Passageiro, seu cliente, seja extrajudicial ou judicial. A relação comercial havida entre a **OPERADORA** e a **AGÊNCIA DE VIAGENS** não configura relação de consumo.

2.15.3. A Agência é isoladamente responsável pela escolha do Fornecedor, no que diz respeito a características, conceituação, localização e qualquer outro, uma vez que ela é a única conhecedora do que foi solicitado por seu cliente, o Passageiro sendo que qualquer reclamação neste sentido, deverá ser arcada isoladamente pela Agência

2.16. FORO. Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato fica eleito o Foro da cidade de São Paulo.

ACEITE DA AGENCIA DE VIAGENS NO SISTEMA