

CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PARA AQUISIÇÃO DE HOTEIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

VERSÃO RESUMIDA DE NOSSAS CONDIÇÕES GERAIS, EXCLUSIVA PARA AQUISIÇÃO DE RESERVA DE HOTEL ON-LINE

(PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO)

1. CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS DE TURISMO:

Os produtos de turismo na maior parte das vezes incluem a PARTE TERRESTRE que geralmente inclui um ou mais dos seguintes serviços: acomodação, traslados de chegada e/ou saída, visitas e passeios, refeições entre outros serviços de acordo com as condições específicas do programa, a PARTE AÉREA que é a passagem aérea, e a PARTE MARÍTIMA que inclui a venda de cruzeiros.

1.1 Quanto à PARTE TERRESTRE chamaremos RESERVA ON-LINE HOTEL a reserva de pernoites de acomodação no hotel selecionado em nosso sistema de reservas On Line, utilizando um sistema de reserva integrado com nossos fornecedores locais ou diretamente com os hotéis; RESERVA DE HOTEL a reserva solicitada pelo formulário de solicitação, por e-mail ou Fax, que utiliza nossos funcionários para efetuar a reserva por e-mail, fax ou utilizando diversos sistemas de reserva on-line internos; de PACOTES os produtos onde o cliente viaja sozinho adquirindo diversos serviços terrestres de acordo com seu interesse pessoal tais como acomodação, traslados de chegada e saída, e visitas entre outros; de CIRCUITOS REGULARES os roteiros que incluem uma organização prévia com um itinerário pré-determinado e reservado, às vezes para vários passageiros de diversos países que se juntam para fazer as visitas incluídas nas diversas cidades por onde o roteiro passa, com guias locais e, em alguns casos, possuindo guias acompanhantes locais durante parte do percurso; de ROTEIROS PRIVATIVOS os roteiros contratados exclusivamente por um grupo de pessoas com itinerário personalizado de acordo com as solicitações feitas por escrito pelo grupo e confirmadas pela SKY TURISMO com envio do itinerário confirmado; e de EXCURSÃO os roteiros organizados pela SKY TURISMO para levar os passageiros interessados em participar de um determinado itinerário exclusivo ou não, que geralmente se diferencia por incluir visitas específicas, guia acompanhante desde o Brasil (quando garantido pelo mínimo necessário para tal), além de diversas peculiaridades que acrescentam valor à viagem e que dão ao passageiro a possibilidade de viajar com um grupo de brasileiros.

Nessa versão resumida trataremos exclusivamente de RESERVA DE HOTEL ON-LINE ou RESERVA DE HOTEL:

2. As condições básicas dos serviços terrestres geralmente são:

2.1 ACOMODAÇÃO: A acomodação na maioria dos hotéis é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande por apartamento do tipo "standard" (normal), exceto quando especificado o contrário.

2.1.1 As acomodações normalmente divulgadas são de acordo com o total de camas nos apartamentos: individual, duplo, triplo ou quádruplo.

2.1.2 O quarto Duplo é para duas pessoas independente da configuração de suas camas. A acomodação Twin equivale a um quarto duplo com duas camas separadas. A opção entre uma cama de casal ou duas de solteiro não é garantida na confirmação da reserva, somente solicitada. A sua confirmação, dependerá da configuração dos quartos do hotel, e da disponibilidade do hotel no momento do check-in, independente de pedido prévio. Alguns hotéis não possuem cama de casal (possuindo somente duas camas de solteiro agrupadas).

2.1.3 A acomodação tripla na maior parte das vezes oferece um quarto duplo com uma cama extra, sendo esta, na maioria das vezes, cama extra, de armário ou sofá cama. Os quartos ficam naturalmente mais apertados e com pouco espaço para as diversas bagagens. A cama extra assim como berços geralmente só são colocados no quarto após o check-in dos hóspedes, e mesmo tendo sido solicitados na reserva, deve-se lembrar, na hora do check-in, ao atendente do hotel para que se providencie a entrega e arrumação dessas camas, pois esse é o procedimento de quase todos os hotéis, o que toma um pouco do tempo de sua viagem. Alguns hotéis não aceitam arrumar os berços dobráveis por causa do seguro do hotel. Nesse caso eles entregam o berço e orientam a sua montagem.

2.1.4 Quando existe acomodação quádrupla no hotel solicitado, geralmente são apartamentos tipo suítes com uma cama de casal e um sofá cama ou duas camas extras, com exceção de Orlando, Las Vegas ou algumas outras cidades americanas e canadenses onde o padrão de quarto quádruplo são duas camas de casal. A forma de acomodação do hotel/navio confirmado em sua reserva

deve ser solicitada ao seu atendente para evitar surpresas pois cada hotel possui sua própria estrutura de quartos.

2.1.6 O nome do hotel, o tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote adquirido, devem constar na confirmação da reserva e no voucher. Para requisitar categoria do apartamento diferenciada daquela confirmada e adquirida, e/ou localização especial, já na chegada ao hotel, caberá ao cliente verificar sua disponibilidade e, havendo, implicando diferença no preço, sob suas expensas, tratar diretamente com hotel.

2.1.7 Os horários de início e final de hospedagem ficarão a critério de cada hotel, sendo normalmente de entrada às 15h e de saída entre 11h e 12h dependendo do hotel, independentemente do horário de chegada ou partida dos vãos ou de se ter completado 24h entre a chegada e a saída. A ocupação antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de uma diária (ou meia-diária) extra por parte dos hotéis, diretamente ao passageiro.

2.1.7.1 A reserva ficará garantida até o horário de 18h. Caso já se saiba que o horário de chegada será depois desse horário, cabe ao cliente entrar em contato com a CONTRATADA ou com o fornecedor local ou diretamente com o hotel para informar o horário previsto de chegada sob eventual risco de haver o cancelamento da reserva pelo não comparecimento. Essa situação pode ocorrer quando o hotel se encontra totalmente lotado e recebe novos hóspedes de última hora considerando os que ainda não chegaram como NO SHOW (não comparecimento) Nesse caso o cliente perde o direito ao reembolso.

2.1.9 Quanto ao regime de pensão, são oferecidas as seguintes modalidades informadas na confirmação da reserva ou no voucher: RO – room only (somente acomodação); EB – café da manhã europeu (café da manhã incluindo somente café, leite ou chá, pão, manteiga e geléia); CB – Continental Breakfast (café da manhã continental incluindo café, leite ou chá, suco, diversos tipos de pães e/ou bolos, sucrilhos, geléia, manteiga, entre outras variáveis de acordo com o hotel e país, mas sem incluir queijos nem ovos); AB ou BB (American Breakfast ou Buffet Breakfast – tipo buffet, variado e completo (café da manhã buffet incluindo também queijos, ovos e outras especialidades de cada país); HB ou MAP – Half Board ou Modified American Plan - Meia Pensão incluindo café da manhã e mais uma refeição podendo ser almoço ou jantar de acordo com a reserva; FB ou AP – Full Board ou American Plan – pensão completa incluindo café da manhã, almoço e jantar; AI - All Inclusive – Regime típico de Hotéis Resorts (de Lazer) que inclui além da pensão completa, outras refeições e alguns tipos de bebida durante a estadia.

Eventualmente no sistema de RESERVAS ON-LINE DE HOTEIS o hotel poderá utilizar seu próprio formato para informar as refeições incluídas. Em caso de dúvida, por favor esclareça com um de nossos atendentes.

2.1.10 O descritivo do Hotel informado no nosso sistema de reserva on-line ou repassado por um de nossos atendentes foi preparado pelos fornecedores locais baseados em avaliações ou no material de divulgação do próprio hotel. A CONTRATADA não se responsabiliza por essas informações nem por eventuais divergências entre elas. Na medida em que recebemos reclamações sobre determinado hotel, suspendemos sua comercialização até a apuração dos fatos. Não assumimos a responsabilidade de fiscalizar as condições (legais, de higiene, de segurança, etc) de funcionamento dos hotéis, cabendo essa função aos órgãos determinados pela legislação de cada local (cidade, estado ou país)

2.1.11. As solicitações especiais, tais como, quarto não fumante, andar alto ou baixo, cama de casal ou de solteiro, berço, quartos conjugados ou no mesmo andar entre outras, são enviadas para o hotel, mas não são garantidas, dependendo da disponibilidade do hotel no momento do check-in. Por não garantirmos tais solicitações, não cobramos adicional por elas e não cabe nenhum reembolso ou dano caso o hotel não atenda ao pedido do cliente.

2.5. REFEIÇÕES:

2.5.1 Para reservas de hotel incluindo meia pensão ou pensão completa, a refeição incluída é em restaurante e cardápio pré-determinados e não incluem bebidas. Qualquer pedido especial terá que ser solicitada com antecedência para que se verifique sua viabilidade. Essas refeições não podem ser servidas no apartamento nem ser serviço ^A La Carte^ no restaurante.. Esses casos serão cobrados como extras.

2.5.2 Alguns hotéis na Europa oferecem o café da manhã europeu ou continental e cobram uma taxa extra opcional para quem quiser o café da manhã tipo Buffet. Confirma o tipo incluído na sua diária para evitar surpresas.

2.5.3 Alguns hotéis oferecem o café da manhã continental como cortesia (não incluído na diária paga no Brasil) e portanto podem

tirar esse benefício de repente ou limitar a 2 pessoas por apartamento.

3. Quanto aos processos de aquisição, cancelamento, alteração e reembolso dos produtos:

3.1 NOSSOS PREÇOS INCLUEM: RESERVAS DE HOTEIS ON LINE ou RESERVAS DE HOTEIS - Acomodação no hotel reservado. Taxas e refeições de acordo com o informado na reserva. Verifique com atenção o tipo de refeição incluída (café da manhã, almoço, jantar ou All Inclusive) A maioria dos preços dos hotéis disponibilizados no nosso sistema de reservas on-line inclui taxas hoteleiras e governamentais com exceção de alguns locais em que não é permitido cobrar essas taxas pelos fornecedores ou por alguns hotéis tipo Resort (que cobram taxas por utilização de serviços de praia ou outros) Nesses casos a taxa é paga diretamente pelos hóspedes no check-out do hotel. Essa informação está especificada do detalhamento do hotel.

3.2 NOSSOS PREÇOS NÃO INCLUEM (E PORTANTO DEVEM SER PAGOS DIRETAMENTE PELO CLIENTE AO FORNECEDOR): extras de caráter pessoal no hotel como lavanderia, telefonemas, internet etc.; refeições não incluídas na diária (e portanto não informadas na confirmação da reserva), bebidas (exceto quando mencionado na reserva), utilização do frigobar do apartamento, entre outras; documentação; vistos e vacinas; refeições no apartamento ou ^A La Carte^ mesmo quando a refeição está incluída na reserva (as refeições incluídas nas reservas são do tipo Buffet); gorjetas a maleteiros, guias e motoristas; tudo o que não constar na sua confirmação de reserva. Para a garantia do pagamento desses serviços o hotel poderá solicitar um cartão de crédito no momento do check-in. Deverá ser solicitado ao hotel, uma fatura no momento do check-out (saída) para a conferência dos valores cobrados referente a esses extras para evitar dúvidas na conferência do extrato do seu cartão de crédito.

3.2.1 Os preços referentes aos programas constantes no folheto ou no site foram determinados com base nos elementos vigentes na data de sua impressão ou divulgação. Assim sendo, podem ser modificados sem aviso prévio, em função de: alteração nos custos de qualquer um dos itens que compõem a viagem; da variação cambial entre as diversas moedas utilizadas; da ocorrência de feiras congressos ou eventos; ou de alteração de taxas governamentais. O cliente poderá optar por não aceitar a alteração de preço no momento da confirmação de sua reserva e cancelar o pedido sem a cobrança de taxa nesse caso. Caso a alteração ocorra após a confirmação da reserva mas antes da data de emissão dos documentos (vouchers e bilhetes aéreos), essa variação será repassada para os clientes que poderão ou não acatar as alterações podendo nesses casos cancelar suas viagens também sem a cobrança de multa, tendo direito ao reembolso integral de sua viagem. Preços publicados não são válidos para períodos de feiras, congressos e eventos.

3.2.2 Os preços são publicados em Dólares norte-americanos ou em Euros ou na moeda divulgada no sistema on-line de reservas, e os cálculos para a conversão dos preços para Reais para pagamento serão feitos utilizando a taxa de câmbio turismo informado pela SKY TURISMO no dia do pagamento e não da data da reserva.

3.2.3 A SKY TURISMO 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.

3.3 CONFIRMAÇÕES DE RESERVA: Para RESERVAS ON-LINE DE HOTEIS as reservas serão confirmadas pelo nosso sistema integrado imediatamente ao se efetuar a reserva no sistema. O sistema está interligado com sistemas de reserva de fornecedores locais que são responsáveis pela confirmação com o hotel.

3.3.1. A reserva será automaticamente cancelada caso a SKY Turismo não receba o pagamento integral da reserva no prazo estipulado do site.

3.3.2 Caso seja necessário estender o prazo, nossa equipe de atendimento deverá ser contatada para verificar a possibilidade de extensão sem a cobrança de multa.

3.3.3 Caso seja necessária a confirmação de uma reserva com urgência (com menos de 7 dias do embarque), será cobrada uma taxa de urgência no valor de USD20,00 por reserva para cobrir despesas de comunicação e administrativas. Essa taxa será cobrada independente da confirmação da reserva.

3.3.4. Para reservas de hotel com menos de 3 noites será cobrada uma taxa administrativa de USD20,00 que deve ser incluída no total a pagar.

3.3.5. A solicitação de reserva implica no pleno conhecimento e aceitação destas condições gerais e das condições específicas do programa a ser adquirido, a partir do qual o passageiro não poderá alegar desconhecimento das mesmas ou induzimento a erro.

3.4 CANCELAMENTOS - PARTE TERRESTRE: A SKY TURISMO irá providenciar o reembolso dos serviços adquiridos quando solicitado seu cancelamento por escrito. Consulte abaixo as taxas e multas de cancelamento aplicáveis:

3.4.1 TAXA DE CANCELAMENTO - Será deduzida uma taxa de cancelamento terrestre por pessoa equivalente a:

Cancelamento com mais de 30 dias do embarque: Nenhuma multa para RESERVAS de HOTEIS (ON-LINE ou por solicitação); e PACOTES.

Cancelamento de 30 dias a 16 dias do embarque: 10% do valor do produto com mínimo de R\$30,00 para HOTEIS e PACOTES.

Cancelamento com menos de 15 dias do embarque: 15% do valor do produto com mínimo de R\$50,00 para HOTEIS e PACOTES.

3.4.2 MULTAS DE CANCELAMENTO – Os cancelamentos da parte terrestre dos HOTEIS e PACOTES estarão sujeitos às penalidades de acordo com a política dos operadores locais e hotéis definidas na confirmação da reserva ou no voucher. Recomendamos a aquisição de seguro viagem para se proteger de eventuais imprevistos que impeçam sua viagem (reembolso de acordo com as condições gerais da seguradora).

3.4.5 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 SKY Turismo no prazo de 7 dias a contar da contratação, desde que o faça por escrito, sendo que, no caso de reserva de RESERVA DE HOTEIS OU HOTEIS ON-LINE não haverá cobrança de taxa administrativa.

3.4.5.1 No caso de uma contratação nestas circunstâncias a menos de 15 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 15% (dez por cento) com mínimo por pessoa de R\$50 para HOTEIS em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados.

3.4.5.2 Sem prejuízo da cobrança de taxa administrativa é lícito à operadora, cobrar ainda, eventuais perdas e danos, tais como multas dos fornecedores terrestres, provenientes do cancelamento da viagem.

3.4.6 A SKY TURISMO terá o prazo de 30 dias 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. O sinal, parcela ou pagamento integral será devolvido sem qualquer atualização monetária ou cambial.

3.4.7 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.

3.8 ALTERAÇÕES: Qualquer alteração dos serviços já confirmados, tais como alteração de nomes, datas, hotéis, acomodação, alteração de visitas ou de itinerário deverá ser feita por escrito e poderá sofrer uma taxa de alteração de reserva de acordo com o fornecedor local. Antes de se solicitar uma alteração deve-se consultar um de nossos atendentes para conferir eventuais multas que estejam vigorando para avaliar a necessidade de se solicitar a alteração. Qualquer multa cobrada pelo operador local será repassada para o passageiro.

3.8.1 Para alterações durante a utilização dos serviços deve-se comunicar à SKY Turismo e ao fornecedor local da alteração para verificar eventuais multas que serão aplicadas e deve-se pegar com o hotel ou responsável pelo serviço documento comprobatório dos serviços não utilizados, com nome, cargo, data, crédito autorizado e informações complementares para que se possa providenciar mais rapidamente os reembolsos autorizados. Na falta desse documento a averiguação ficará comprometida e demorada.

3.9 REEMBOLSOS: Os pedidos de reembolso deverão ser solicitados por escrito em até 30 dias do fim da prestação de 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.

3.9.1 Serviços não oferecidos, por motivos operacionais e da responsabilidade do operador local, excluindo-se os motivos não reembolsáveis mencionados nessas condições gerais, poderão ser reembolsados assim que o operador local, o hotel ou a transportadora aérea/marítima envolvidos tiver aprovado o reembolso e creditado a importância reclamada em nossa conta. Recomendamos que se obtenha um documento comprobatório do operador local indicado no voucher para agilizar a liberação do reembolso. O reembolso será efetuado em moeda nacional ao cambio na data da devolução.

3.9.2 A devolução poderá ser substituída por outro meio de reparação alternativo de comum acordo entre a SKY TURISMO e a CONTRATANTE. A SKY TURISMO poderá substituir o serviço não prestado por outro de igual quantidade ou qualidade, desde que não prejudique o normal aproveitamento da programação.

4. Outras informações relevantes relacionados ao processo de aquisição de produtos de turismo:

4.1 DOCUMENTAÇÃO: É de exclusiva responsabilidade dos participantes a obtenção da documentação necessária para a viagem, tais como passaporte com validade mínima de 6 meses após a data de retorno da viagem, vistos e vacinas de acordo com o seu destino, carteira de motorista para aluguel de carro, sendo que para a Europa é necessário a obtenção de Habilitação Internacional. A não apresentação no embarque desses documentos será

equiparada a cancelamento caso o cliente não seja autorizado a embarcar.

4.1.1 Menores de 18 anos, viajando sem a presença dos responsáveis legais, ou com apenas um dos pais deverão possuir autorização devidamente assinada conforme especificação do juizado de menores, e em conformidade com as normas do juizado de menores na época da viagem .

4.1.2. A SKY TURISMO não se responsabiliza pela perda de serviços ou da viagem de clientes que negligenciem a obtenção de tais documentos e que sejam impedidos de viajar por causa disso. As multas serão repassadas em conformidade com os cancelamentos.

4.1.3 A SKY TURISMO se compromete a disponibilizar a retirada do voucher, passagem aérea e demais documentos referentes à viagem, até o dia de embarque.

4.2 BAGAGEM

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

4.2.6 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. A SKY TURISMO não tem ingerência sobre o transporte de bagagem e portanto não poderá ser responsabilizada pelo extravio de bagagens, nem pela multa por excesso de peso.

4.2.8 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.

4.2.9..ATENÇÃO:

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 em 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 a esteira de bagagem 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).

4.4. CARTÃO DE ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL: Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, deverão suportar tais encargos. A SKY TURISMO orienta para que, os titulares de seguro saúde ou assistência médica, portem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual.

4.4.1 Se o cliente se interessar por seguros que dêem coberturas especiais bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem (recomendável por dar maior proteção aos viajantes), poderá adquiri-lo com seu atendente ou agência de viagem vendedor.

4.4.4 Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior.

4.4.5 Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com suas Condições Gerais.

5. TERMO DE RESPONSABILIDADE:

5.1 SKY TURISMO LTDA. Embratur nº 00809.00.41-3, declara explicitamente que opera unicamente como intermediária entre os passageiros e as entidades chamadas a cumprir e proporcionar os serviços mencionados neste pacote, tais como empresas de transporte aéreo e terrestre, cruzeiros, guias locais, restaurantes, hotéis, etc. O CONTRATANTE reconhece a SKY TURISMO como mera intermediária, nomeia-a, em caráter irrevogável e irretroatável, como condição ligada ao presente acordo, como sua mandatária.

5.1.1 A SKY TURISMO se responsabiliza por adotar todas as providências adequadas ao cumprimento de seus programas, sendo responsável por sua organização, oferta, divulgação, contratação e execução.

5.1.2 Quanto à organização, a SKY TURISMO se responsabiliza por selecionar os operadores locais responsáveis pela prestação do serviço, pela reserva e envio de nomes dos passageiros e pelo pagamento dos serviços. Quanto à divulgação a SKY TURISMO é responsável pela clareza e precisão das informações referentes ao programa sendo a agência de viagem responsável que também oferece seu programa também vendedor pela clareza e precisão das informações repassadas

ao seu cliente. Em caso de divergência entre as informações da SKY TURISMO e da Agência de viagens vendedora, prevalece a informação passada pela SKY TURISMO. Referente às informações dos descritivos dos hotéis, a SKY Turismo, no entanto divulga informações passadas pelos próprios hotéis e fornecedores locais não tendo, portanto qualquer responsabilidade pelas informações contidas no sistema de reservas on-line já que a mesma é executada ou baseada nas informações do próprio hotel e não podemos nos responsabilizar pelo que o hotel informa dele mesmo. Quanto à contratação, a SKY TURISMO é responsável de acordo com as condições específicas de cada programa. E quanto à execução, é solidária com o operador local prestador do serviço, caso o serviço não tenha sido prestado ou não tenha sido de acordo com o informado. Essa responsabilidade considera as ressalvas especificadas nas condições gerais tais como a do item 5.1.4.

5.1.3 A SKY TURISMO 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 denúncia por escrito e protocolada (junto com os demais passageiros incomodados) para a operadora local que está prestando o serviço.

5.1.4 A SKY TURISMO, 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, marítimos, hidroviários ou ferroviários, serviços hoteleiros, de alimentação e empresas locais, que responderão na forma da lei através de legislação específica quando houver.

5.1.4.1 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 sobrevida de lugares, é de inteira responsabilidade dos mesmos, nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional, casos em que a SKY TURISMO poderá se limitar a substituir os hotéis mencionados.

5.1.5 Em caso de não cumprimento dos serviços por responsabilidade da SKY TURISMO, o reembolso será providenciado de acordo com as condições mencionadas em item específico de reembolso.

5.1.6 Os organizadores declinam da responsabilidade por eventuais greves, condições climáticas, cancelamentos de eventos, atrasos, folgas, terremotos, quarentenas, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, e demais causas de força maior ou casos fortuitos,, assim como perdas, danos, acidentes ou eventualidades de qualquer espécie alheio ao controle dos organizadores, que possam ocorrer aos passageiros e a seus pertencentes sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade do passageiro.

5.3 A CONTRATANTE, consumidor, também responsável por seus familiares, tem como responsável:

5.3.1 Passar por escrito qualquer solicitação de reserva quando não for feita ON-LINE, passar suas necessidades específicas ou restrições físicas e efetuar o pagamento integral na confirmação da reserva.

5.3.2 A solicitação de reserva implica no pleno conhecimento e aceitação destas condições gerais e das condições específicas do programa a ser adquirido, a partir do qual o passageiro não poderá alegar desconhecimento das mesmas ou iniduzimento a erro aderindo às mesmas na forma da legislação em vigor, comprometendo-se quando for o caso, por si e seus familiares.

5.3.3 Deve providenciar toda a documentação necessária à sua viagem como passaporte, vistos, vacinas que forem necessários.

5.3.4 Solicitar por escrito alterações ou cancelamentos e aceitar o pagamento das multas decorrentes das mesmas assim como em eventual substituição de nome que indique para substituí-lo de acordo com as condições específicas;

5.3.5 Aceitar ajustes de preço decorrentes de solicitações de alteração atendidas e nesse caso considerar o contrato original alterado conforme essas alterações, ou cumprir com o originalmente contratado caso não seja possível a alteração desejada;

5.3.7 Quitar diretamente despesas não incluídas na programação tais como taxas de embarque, maleteiros, gorjetas a guias e motoristas, extras pessoais nos hotéis como lavanderia, frigobar, ligações telefônicas, e qualquer outro serviço cobrado a parte da diária, bebidas em geral, refeições "À La Carte" mesmo quando refeições incluídas no programa, visitas opcionais, assistência médica e tudo o que não estiver expressamente previsto como incluído no preço do programa.

5.3.8 Deve declarar sua condição no caso de passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, ou qualquer outra doença grave, ou gravidez, no ato da solicitação da reserva, sob pena de responderem por eventuais prejuízos que sua condição possa causar.

5.3.9 Menores de 16 anos incompletos somente serão aceitos se acompanhados por um adulto responsável.

5.3.10 Menores de 16 a 18 anos viajando desacompanhados serão aceitos mediante autorização por escrito dos pais (ou responsáveis) eximindo a operadora de qualquer responsabilidade. Alguns hotéis não aceitam reservas de apartamentos para menores de 25 anos.

5.3.12 A SKY TURISMO não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pelo não ingresso do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder abrangido pela soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independente que o passageiro se encontre apto com a documentação, não lhe sendo ressarcido nenhum valor pago.

As "Condições Gerais" estabelecidas pela Deliberação Normativa Nº 161 de 9 de agosto de 1985 da Embratur se encontra à disposição do participante na sede da operadora ou na agência vendedor.