

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

O presente Contrato de Prestação de Serviços da Agência de Viagens SKY TURISMO Ltda, CNPJ 27.207.216/0001-89, estabelecida à Rua Primeiro de Março, 23 / 15º andar – Rio de Janeiro, Cep. 20010-904 – RJ a seguir denominada **Contratada**, e de outro lado, na qualidade de **Contratante**, e assim, a seguir simplesmente denominado **comparece** a pessoa responsável pela solicitação das reservas conforme cadastro e pedido de reserva enviados. Tem entre si ajustado o que segue: o **Contratante**, confirma a veracidade das informações relativas aos seus dados pessoais e cadastrais, aceitando este contrato de prestação de serviços como responsável por si e pelas demais pessoas de seu pedido, para quem as reservas são feitas.

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.

## CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

(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 representantes 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 outros 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.

1.2 Quanto à PARTE AÉREA, quando indicada a sua inclusão no produto adquirido, estará informada a classe do assento (econômica, executiva ou primeira) assim como o tipo de tarifa (rota incluída, duração possível, grupo mínimo e suas restrições) preço e formas de pagamento.

1.2.1 As condições para emissão, alteração ou cancelamento da passagem, para reconfirmação de reservas, para apresentação dos passageiros, para transporte de bagagem e para reparação de danos pessoais ou materiais são estabelecidas pelas transportadoras aéreas e não pelas agências de turismo operadoras. Os horários dos vôos, as rotas, as conexões, as escalas e os preços são estabelecidos pelas transportadoras. Qualquer informação passada para os clientes pelas Agências de Viagem Operadoras foram transmitidas pela transportadora responsável e assim devem ser repassadas aos passageiros, sem que a SKY TURISMO tenha qualquer ingerência sobre sua execução ou alteração.

1.2.2 O passageiro deve comparecer ao aeroporto no balcão de embarque da transportadora responsável com sua passagem, com a antecedência mínima necessária, em geral 3h antes do horário indicado na sua passagem aérea para vôos internacionais e 1:30h para vôos nacionais, para os trâmites burocráticos de embarque, portando toda a documentação necessária de identificação exigida (passaportes válidos, passagem aérea, vistos, vacinas, vouchers quando existentes). A apresentação do passageiro sem a documentação referida obrigatória implicará no não embarque e conseqüente cobrança de multa por cancelamento ou alteração conforme condições específicas da transportadora.

1.2.3 Em caso de vôos com conexão, o passageiro deve se apresentar no portão de embarque indicado no painel de vôos do aeroporto de conexão, com bastante antecedência do horário previsto para o embarque.

1.2.4 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.

1.2.5 Em reservas de grupo, a marcação de assento é feita em geral somente no momento do embarque pela transportadora aérea. Nossa equipe de embarque, quando presente, poderá auxiliar na marcação, mas sem que assumam qualquer ingerência ou responsabilidade sobre o fato.

1.2.6 A pontualidade dos horários de vôo está sujeita a problemas de ordem técnica e meteorológicas sobre os quais as agências de turismo operadoras não possuem qualquer meio de previsão ou de controle. A segurança dos passageiros, após o embarque, e de suas bagagens, após o despacho, é de responsabilidade da transportadora aérea prestadora do serviço, até o seu final, que abrange a entrega dessa bagagem.

1.2.7 Os produtos foram planejados com a devida antecedência, baseados nos vôos mais convenientes na ocasião. Porém na época da viagem alguns vôos poderão ter atrasos em sua chegada ao destino final, poderão não estar mais operando, ou até mesmo serem cancelados repentinamente durante a viagem por motivos alheios à nossa vontade. Em caso de perda, cancelamento ou atraso nos vôos, o passageiro que possuir serviços terrestres no desembarque deve procurar entrar em contato com o operador local responsável pelos serviços através dos contatos no voucher do serviço o mais rápido possível para tentar evitar multas de "NO SHOW" (não comparecimento) quando cabíveis. Essa atitude no entanto não exime a responsabilidade do passageiro quando não tenha sido possível cancelar o serviço. No caso específico de traslados de chegada, consultar item 2.2.3

1.2.8 A SKY TURISMO nos casos de atrasos em vôos, sempre que possível, irá procurar reajustar o programa para oferecer visitas perdidas nos dias seguintes.

1.2.9 Custos inerentes a perdas de conexões, como alimentação e noites extras, ou 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. A SKY TURISMO não se exime, no entanto, da responsabilidade de tentar providenciar, quando possível, serviços que atendam às necessidades momentâneas dos passageiros.

1.2.10 Quando se tratar de um programa aéreo-terrestre, a parte aérea será emitida pela operadora, e no caso de EXCURSÕES a SKY TURISMO determinará o horário e o vôo que constará no bilhete de passagem.

1.2.11 Cada EXCURSÃO possui suas transportadoras aéreas oficiais conforme designação da operadora, o que não as exime de sua responsabilidade legal e contratual específica.

1.2.13 Caso, por motivos operacionais ou de disponibilidade, a operadora for obrigada a trocar a transportadora aérea prevista na EXCURSÃO, 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.

1.2.14 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.

1.2.15 A troca da companhia aérea especificada nos programas por outra empresa afiliada a IATA poderá ser realizada pela operadora em virtude de disponibilidade aérea. Neste caso, novos preços serão apresentados.

1.2.16 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 e poderá aceitar ou cancelar a viagem sem multa.

1.2.17 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.

1.2.18 Em razão das variações cambiais, as tarifas promocionais constantes nas tabelas de preços ficam sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas.

1.2.19 A passagem aérea de grupo só pode ser emitida e entregue de acordo com as condições contratuais previamente estabelecidas entre a SKY TURISMO e a transportadora aérea. A SKY TURISMO se responsabiliza pela entrega desses bilhetes até a data do embarque.

1.3 Quanto à PARTE MARÍTIMA, quando indicada a sua inclusão no produto adquirido, estará informado o nome do navio, a categoria da cabine incluída (interna, externa, com varanda, suite etc.) assim como a rota incluída, duração da viagem, preço e formas de pagamento.

1.3.1 As condições para emissão, alteração ou cancelamento da passagem, para reconfirmação de reservas, para apresentação dos passageiros, para transporte de bagagem e para reparação de danos pessoais ou materiais são estabelecidas pelas transportadoras marítima e não pelas agências de turismo operadoras. Os horários, as rotas, e os preços são estabelecidos pelas transportadoras. Qualquer informação passada para os clientes pelas Agências de Viagem Operadoras foram transmitidas pela transportadora responsável e assim devem ser repassadas aos passageiros, sem que a SKY TURISMO tenha qualquer ingerência sobre sua execução ou alteração.

1.3.2 O passageiro deve comparecer ao porto no guichê de embarque da transportadora responsável por sua viagem, com a antecedência mínima necessária, em geral 4h antes do horário indicado de partida na sua passagem marítima, para os trâmites burocráticos de embarque, portando toda a documentação necessária de identificação exigida (passaportes válidos, passagem marítima, vistos, vacinas, autorização para menor viajar desacompanhado, etc). A apresentação do passageiro sem a documentação referida obrigatória implicará no não embarque e conseqüente cobrança de multa de 100% do valor pago, segundo condições específicas da transportadora.

1.3.3 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 pemoites, 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 a 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.

### 2. As condições básicas dos serviços terrestres/marítimo geralmente são:

**2.1 ACOMODAÇÃO:** 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.

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 de solteiro. 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 armar 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/navio 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/navio possui sua própria estrutura de quartos.

2.1.5 Nas situações de grupo, caso não haja disponibilidade de um outro passageiro para dividir o tipo de acomodação solicitada, o passageiro pagará a diferença de preço para a acomodação que for possível disponibilizar.

2.1.6 O nome do hotel/navio, o tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote adquirido, devem constar na confirmação da reserva e no voucher/passagem marítima. 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 o de entrada às 15h e o 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.

2.1.8 Nos CIRCUITOS REGULARES ou EXCURSÕES, 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.

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.

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.

**2.2 TRASLADOS:** Os serviços de traslados são oferecidos para transportar os passageiros de um local para o outro, comumente entre o desembarque e o hotel e do hotel de

volta para o embarque. Ele pode ser privativo (exclusivo para sua família ou grupo) ou regular (transporte que agrupa diversos passageiros de diversas agências chegando ou embarcando em horários próximos). O tipo de traslado incluído em sua viagem está especificado na confirmação de sua reserva e no voucher.

2.2.1 O tamanho do veículo será proporcional ao número total de passageiros, podendo ser um sedan até 3 pessoas, uma van ou taxi van de 4 a 11 pessoas ou um ônibus ou micro ônibus para mais passageiros. Esses veículos pertencem a transportadoras locais e são equipados de conformidade com as peculiaridades do local.

2.2.2 O serviço de TRASLADO PRIVATIVO geralmente possui um motorista que aguarda os passageiros no desembarque com uma placa com o nome da família ou grupo e os transporta até o hotel. Geralmente não inclui assistência de guia nem serviço de auxílio no check-in do hotel a não ser quando solicitado e cobrado à parte. O próprio motorista orienta os passageiros nos trâmites específicos e desembarca os mesmos na porta do estabelecimento. No retorno ao aeroporto, porto ou estação, o motorista aguarda no lobby do hotel em horário pré-agendado ao menos um dia antes, e deixa os passageiros no local de embarque. Em geral não inclui assistência de guia até o check-in do aeroporto a não ser quando previamente solicitado e cobrado à parte, nem incluído serviço de maleteiro (transporte de suas bagagens em terra).

2.2.3 No serviço de TRASLADO PRIVATIVO de chegada, o motorista fica aguardando em torno de 1h 30m após o horário de chegada do voo ou outro meio de transporte. Em caso de atraso no voo ou perda desse voo, o cliente deve procurar telefonar para o operador local antes do embarque, para tentar alterar ou cancelar o serviço, evitando assim, multa de NO-SHOW (não comparecimento). Esse telefonema no entanto não garante o abono da multa pois isso dependerá do operador local conseguir ou não alterar o serviço em tempo. A SKY TURISMO não será responsabilizada por serviços terrestres perdidos em função de razões que fogem à nossa responsabilidade operacional tais como atrasos em vãos, vãos cancelados, vãos ou conexões perdidos, greves, etc. O serviço estará à disposição do passageiro independente deste estar ou não presente. Prevalecem os prazos de cancelamento nesse contrato ou a liberação da multa enviada pelo operador local por escrito, caso tenha sido possível cancelar o serviço. Recomendamos por isso a aquisição de seguro viagem.

2.2.4 Em caso de desencontro na chegada, recomendamos que se telefone para o operador local antes de se partir para o hotel por meios próprios, confirmando a ausência do motorista e registrando a ocorrência. Somente após se comprovar com o operador local que o motorista não está no local combinado é que será autorizado o reembolso do serviço não prestado. Nas situações de desencontro em que o motorista se encontra aguardando o passageiro e onde não houve um contato com o operador local para registrar a ocorrência, não haverá reembolso pelo serviço não prestado. O reembolso quando autorizado, será equivalente ao valor pago pelo serviço em Reais ao cambio do dia do pagamento do reembolso.

2.2.5 Para a avaliação do tamanho do veículo, são consideradas uma bagagem grande por pessoa e uma pequena de mão. Caso se preveja mais de uma bagagem por pessoa, isso deve ser comunicado com antecedência ao atendente para que se providencie um veículo maior e se informe a diferença de preço a ser paga caso existente.

2.2.6 Para TRASLADOS REGULARES deve-se verificar com atenção o local de embarque e desembarque do veículo. Essa informação consta no voucher do serviço. Cada empresa possui normas próprias para esse serviço. Em geral não haverá motorista aguardando no desembarque com uma placa com seu nome mas essa informação deverá ser confirmada no voucher pois cada operador local estrutura seu serviço regular de forma única. O passageiro comumente deve se locomover para um balcão de atendimento no aeroporto, no caso do traslado de chegada, para se apresentar e solicitar o serviço, e no caso de traslado de saída, geralmente o veículo passa por diversos hotéis em horários pré-agendados até um dia antes com o operador local. Esse serviço só costuma permitir uma mala por pessoa. Consulte seu atendente caso já saiba que terá mais bagagem para eventuais custos extras e para que se providencie veículo maior quando necessário.

2.2.7 O passageiro que solicitar noites extras no início ou no final de uma EXCURSÃO ou CIRCUITO REGULAR ou PRIVATIVO ou quando chegando ou partindo em vãos não determinados pela operadora, perderá o direito aos traslados de chegada e/ou saída. Estes serviços extras poderão ser solicitados e cobrados à parte.

**2.3 VISITAS:** As visitas panorâmicas constantes nos PACOTES, CIRCUITOS REGULARES ou PRIVATIVOS e EXCURSÕES não incluem entradas (exceto quando expressamente mencionadas nos programas). Geralmente inclui guia local em língua a ser informada na programação ou auriculares.

2.3.1 Em geral cada um deve se dirigir ao ponto de encontro de saída do tour um pouco antes do horário pré-determinado de saída do tour, a não ser quando informado no voucher de outra forma. O não comparecimento no horário e local pré-determinado no voucher implicará na perda do serviço sem direito a

reembolso. O serviço de traslado para o ponto de encontro, guia acompanhante ou ingressos somente estão incluídos quando expressamente previstos na programação.

2.3.2 Em se tratando de uma saída de um CIRCUITO REGULAR ou uma EXCRUSÃO, o tour não poderá aguardar os retardatários que terão que arcar com os custos de possíveis traslados para se juntar ao grupo quando possível, ou da perda do direito de participar do grupo. Em caso de não comparecimento do passageiro ou ocorrendo este fora do horário e local programado, ou sem a documentação pessoal necessária para o embarque no tour (vouchers, passaportes, etc), importará ao passageiro, exclusivamente, toda e qualquer responsabilidade pela perda do embarque e pelas consequências e encargos decorrentes.

2.3.3 No caso de CIRCUITOS PRIVATIVOS, tentaremos recuperar o tempo perdido reagendando visitas para outros dias quando possível, mas em nenhuma hipótese a SKY TURISMO ou o operador local poderão ser responsabilizados por perda de visitas incluídas na confirmação em função de atrasos causados pelo CONTRATANTE ou por qualquer outro fornecedor tais como transportadoras aéreas, terrestres ou marítimas.

2.3.4 A ordem das visitas em CIRCUITOS REGULARES, PRIVATIVOS ou EXCURSÕES poderá ser alterada por motivos operacionais, assim como acréscimo ou troca de pernoites, mantendo-se as mesmas visitas do programa, sem ônus para a SKY TURISMO no caso da necessidade de acréscimo de pernoites.

2.3.5 A SKY TURISMO também não se responsabiliza por perdas de encontros marcados com antecedência com parentes ou amigos baseados no itinerário impresso. Sugerimos a confirmação das datas diretamente com seu guia local.

**2.4 GUIAS ACOMPANHANTES:** O guia acompanhante quando indicado na programação, acompanha o grupo durante o trajeto da viagem para orientar o grupo no que for necessário. Ele só está incluído quando explicitamente mencionado nas condições específicas dos CIRCUITOS REGULARES, PRIVATIVOS ou EXCURSÕES.

2.4.1 O Guia acompanhantes poderá ser um guia que sai desde o Brasil com o grupo ou um guia local acompanhante que se junta ao grupo na cidade onde o tour inicia. Essa informação consta nas condições específicas da programação. Quando incluído está disponível para orientar o grupo em horário diurno com exceção dos dias livres em que ele não estará disponível. Ele poderá orientar com antecedência na seleção de atividades opcionais ou dicas diversas para os dias livres.

2.4.2 O guia acompanhante não é responsável pelas informações culturais a não ser em algumas cidades menores em que não se tem guia local, onde ele poderá assumir esse papel caso seja preparado para tal. Sua função é orientar o grupo e assessorá-los no que for necessário em assuntos ligados à operação do tour (check-in nos hotéis, contato com motoristas e guias locais, orientação quanto a horários de saída dos tours e paradas para refeições, etc) se limitando a assuntos relacionados ao tour adquirido e seus opcionais.

2.4.3 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.

**2.5. REFEIÇÕES:** As refeições incluídas na programação, seja em restaurante seja em hotel, são servidas em horário fixo, com cardápio fixo (podendo às vezes ser Buffet dependendo do contratado pela programação) e nos locais já pré-determinados. Não incluem bebidas. Qualquer pedido especial terá que ser solicitada com antecedência para que se verifique sua viabilidade.

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 cobrado 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 de lazer) Nesses casos a taxa é paga diretamente pelos hóspedes no check-out do hotel. Essa informação está especificada do detalhamento do hotel. **OUTROS SERVIÇOS:** Todos os itens mencionados em sua confirmação de reserva, ou quando se tratar de uma EXCURSÃO ou CIRCUITO REGULAR nas condições específicas do produto no site ou folheto impresso do programa adquirido. Em caso de divergência, vale o que foi enviado para o cliente na confirmação de sua reserva.

### **3.2 NOSSOS PREÇOS NÃO INCLUEM (E PORTANTO DEVEM SER PAGOS DIRETAMENTE PELO CLIENTE AO FORNECEDOR):** Taxas de aeroporto, combustível, segurança; taxas portuárias; excesso de bagagem; documentação; vistos e vacinas; refeições em geral (exceto as expressamente mencionadas no programa); gorjetas a maleteiros, guias e motoristas; gorjetas dos navios; extras de caráter pessoal no hotel/havio como lavanderia, telefonemas, internet etc.; refeições não incluídas no programa, refeições no apartamento ou ^A La Carte^ mesmo quando a refeição está incluída na reserva; bebidas (exceto quando mencionado no programa), utilização do frigobar do apartamento, entre outras; visitas opcionais; tudo o que não constar no programa nem 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; da alteração de tarifas aéreas; 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 pagamento em Reais 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.

3.2.4 Os preços das diárias de hospedagem divulgados pela CONTRATADA são baseados em contratos anuais estabelecidos com nossos fornecedores locais. Esses valores não tem por base as tarifas divulgadas pelo hotel (tarifa balcão ) nem através de portais da internet. Não garantimos oferecer a melhor tarifa e portanto não existe reembolso (total ou parcial) caso o cliente encontre tarifa mais barata ao chegar no hotel. O cliente poderá cancelar sua reserva dentro dos prazos estabelecidos no item

**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. Para todos os outros serviços, serão feitas mediante o envio de pedido de reserva por escrito ao atendente ou agência de viagem vendedora ou utilizando o formulário próprio do site, informando as especificações necessárias inclusive de restrições de ordem física caso necessário.

3.3.1. A reserva será automaticamente cancelada caso a SKY Turismo não receba o pagamento integral da Reserva ON-LINE no prazo estipulado do site. Para outras reservas, deverá se efetuar o pagamento de um sinal de 20% do valor do programa a ser descontado do total a ser pago na confirmação da reserva.

3.3.2 Caso seja necessário estender o prazo da reserva On Line ou de outras, 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); nem PACOTES e R\$200,00 para CIRCUITOS REGULARES, PRIVATIVOS ou EXCURSÕES. Cancelamento de 30 dias a 16 dias do embarque: 10% do valor do produto com mínimo de R\$30,00 para HOTEIS e PACOTES ou R\$300,00 para CIRCUITOS REGULARES, PRIVATIVOS ou EXCURSÕES.

Cancelamento com menos de 15 dias do embarque: 15% do valor do produto com mínimo de R\$50,00 para HOTEIS e PACOTES, ou R\$400,00 para CIRCUITOS REGULARES, PRIVATIVOS EXCURSÕES.

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. Para os CIRCUITOS, além da taxa de cancelamento, haverá penalidade de acordo com o contrato do operador local, hotéis, companhias aéreas ou marítima não sendo menor do que 10% com 30 dias e sendo maior quando se aproxima da data do início do serviço, chegando a 100% próximo a essa data, de acordo com as condições específicas do programa adquirido. Os prazos de cancelamento de cada um com os percentuais ou valores de suas multas constam nas condições específicas de cada produto, na confirmação da reserva, no voucher ou informadas quando solicitadas. Ao aceitar sua reserva o passageiro confirma ter ciência sobre esses prazos que caso não tenham sido informados através de nenhum dos documentos acima, estão disponíveis a qualquer momento através de nossos atendentes ou da agência vendedora. Quando reservados CIRCUITOS REGULARES, PRIVATIVOS ou EXCURSÕES, não haverá reembolso para os casos de não comparecimento ao embarque ou desistências após o início da viagem. 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).

3.4.3 Se o passageiro solicitar o cancelamento com menos de 30 dias do embarque de um CIRCUITO REGULAR ou PRIVATIVO ou EXCURSÃO, e estiver dividindo apartamento com outro que não cancelar a reserva, o primeiro terá que descontar de seu reembolso, além das outras multas e taxas, a diferença de preço na acomodação do passageiro que irá viajar, salvo se for conseguida a sua substituição por outro passageiro pagante. Nas desistências com mais de 30 dias assim como na aquisição de PACOTES, a pessoa que permanece na viagem, arcará com a diferença de acomodação ou poderá cancelar a reserva sem multa, caso não se consiga uma outra pessoa para dividir o mesmo quarto e caso as condições de cancelamento do operador local assim o permitirem. Quando já incorrer em multa, quem está saindo da viagem deverá se responsabilizar pelas multas ou diferença de acomodação.

3.4.4 Ao passageiro que se propõe a compartilhar um apartamento duplo com uma outra pessoa será solicitado preencher uma declaração específica.

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, neste caso, será lícito à SKY TURISMO a cobrança de taxa administrativa no valor de R\$200, 00 para CIRCUITOS e EXCURSÕES.

3.4.5.1 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 10% (dez por cento) com mínimo por pessoa de R\$30 para HOTEIS e PACOTES e de R\$300, para CIRCUITOS E EXCURSÕES em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados. E com menos de 15 dias: 15% (dez por cento) com mínimo por pessoa de R\$45 para HOTEIS E PACOTES e de R\$400, para CIRCUITOS E EXCURSÕES

3.4.5.2 Sem prejuízo da cobrança de taxa administrativa 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.

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.

**3.5 CANCELAMENTO PARTE AÉREA:** Para os cancelamentos da parte aérea a devolução em caso de eventual cancelamento será feita em moeda nacional de acordo com as Condições Gerais de Transporte Aéreo e demais normas do DAC e das transportadoras aéreas, inclusive quanto a prazo e estão sujeitos às suas regras. Portanto, após a emissão das passagens - independente dos prazos de cancelamento - mudanças de data de viagem, mudanças de nomes, reitinerização, cancelamentos e reembolsos estarão sujeitos a penalidades impostas pela transportadora aérea, além de uma taxa de alteração ou cancelamento aéreo de 10% por pessoa e por ação com mínimo de R\$50,00. As diversas multas poderão ser informadas por nossos atendentes quando solicitadas.

**3.6 CANCELAMENTO PARTE MARÍTIMA:** Os cancelamentos da parte marítima estão sujeitos às regras determinadas pelas transportadoras marítimas. Portanto, após a emissão das passagens, cancelamentos e reembolsos estarão sujeitos a penalidades rigorosas impostas pela transportadora marítima, além de uma taxa de alteração ou cancelamento marítimo de 10% por pessoa e por ação. As multas poderão ser informadas pelo seu atendente ou agente de viagem vendedor quando solicitadas. Recomendamos a aquisição de seguro viagem para se proteger de eventuais cancelamentos imprevisíveis (cobertura de acordo com as condições gerais da seguradora)

**3.7 CANCELAMENTO DA EXCURSÃO PELA SKY TURISMO:** 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. 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).

3.7.1 Ocorrendo o cancelamento, ficará à escolha do CONTRATANTE outra viagem nessa mesma ocasião ou programação em outra data. Não optando por nenhuma das possibilidades, será devolvido pela SKY TURISMO, integralmente, o valor pago, no prazo de até 15 dias (para pagamentos feitos no cartão de crédito, o crédito será imediatamente solicitado à administradora do cartão ou Cia aérea responsável pela emissão).

**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 sofrerá uma taxa de alteração de reserva igual à taxa de cancelamento. Antes de se solicitar uma alteração deve-se consultar as condições específicas de cancelamento de seu programa para conferir eventuais multas que já 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 dentro do prazo determinado por esta operadora para grupos ou até o embarque em casos de viagem individuais 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** - Está incluído o transporte de somente uma mala de tamanho normal por pessoa durante a parte terrestre no bagageiro e uma mala de até 8kg como bagagem de mão. Os passageiros que viajarem com malas malas correm o risco de não poder embarcá-las no veículo ou poderá ser cobrado uma taxa para poder transportá-las. Caso os passageiros estejam viajando com malas, devem informar no momento da reserva o nº de malas (grandes e médias) para que possamos verificar a possibilidade de levá-las e assim ajustar o tamanho do veículo quando possível assim como confirmar possíveis acréscimos para isso.

4.2.1 A franquia de bagagem nos trechos aéreos segue as regras específicas das transportadoras envolvidas, podendo variar ao longo da viagem. No bilhete aéreo, a franquia de bagagem permitida para cada trecho aéreo está mencionada na coluna "ALLOW".

4.2.2 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.

4.2.3 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.

4.2.4 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.

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 os 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. Por isso recomendamos que os passageiros contratem seguro para sua bagagem.

4.2.7 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.

4.2.8 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).

4.2.10 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, subscritos pelo Brasil.

**4.3 SUPLEMENTOS E OPCIONAIS:** Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço de programa da viagem, não cabendo qualquer responsabilidade da SKY TURISMO quanto à execução dos mesmos quando adquiridos no exterior, devendo o cliente contratar diretamente a empresa realizadora dos mesmos. Esses passeios opcionais, mesmo aqueles referidos nas programações à título ilustrativo, podem não estar disponíveis nos locais a todos os passageiros, ficando sujeito à disponibilidade na data de sua realização, alteração de preço e número mínimo de participantes. Os opcionais oferecidos para o final de algumas excursões têm preço confirmado desde que comprados no Brasil junto com a EXCURSÃO ou CIRCUITO REGULAR principal.

4.3.1 A aquisição da EXCURSÃO ou CIRCUITO REGULAR, por si, não ensina o direito/ obrigação da operadora em disponibilizar os opcionais.

4.3.2 Os passeios opcionais vendidos no Brasil para EXCURSÕES não incluem a participação do guia acompanhante que poderá ou não estar presente no passeio, dependendo da disponibilidade e do total de inscritos no passeio, mas sem no entanto representar a SKY TURISMO. Cada participante deverá se responsabilizar por horários e locais de encontro para participar desses passeios arcando com eventuais multas por "NO SHOW".

**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.

4.4.2 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.

4.4.3 Quando participando de EXCURSÕES, a não aquisição de um seguro viagem que o proteja durante a excursão exige a SKY TURISMO assim como o guia acompanhante da responsabilidade de providenciar auxílio durante os eventos que possam surgir uma vez que esse não tem como largar o grupo para cuidar de um passageiro que não adquiriu um seguro para dar esse atendimento, cabendo, portanto, exclusivamente ao passageiro providenciar auxílio e arcar com os custos inerentes à medicação e assistência.

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 vendedora que também oferece seu programa também responsável 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, marítimo, 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.

5.1.4.2 A adequada execução do contrato de transporte aéreo, abrangendo, o atendimento do passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem e sua entrega no destino, a operação da aeronave, a definição de assento, e 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.

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.

5.1.7 Em caso de acidentes em veículos próprios ou alugados pelos organizadores, independente do país onde o veículo estiver matriculado, os passageiros ficam expressamente sujeitos às legislações em matéria de acidentes deste país, renunciando taxativamente a qualquer outro direito.

5.2 As companhias aéreas que transportam os passageiros que utilizam as excursões neste folheto, não são responsáveis por nenhum ato, omissão ou eventualidades que ocorram aos passageiros, quando os mesmos não se encontrem a bordo das suas aeronaves ou veículos, tomando o contrato de transporte aéreo, aquele mencionado no bilhete de passagem, o único compromisso entre os passageiros e as companhias aéreas.

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

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 do sinal para solicitar a reserva de 20% dedutível do total a pagar ou o valor 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 indumento 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 e solicitados por seu atendente ou agência de viagem vendedora, apresentar essa documentação juntamente com o saldo do pagamento até 20 dias antes do embarque sob risco de se cancelar a reserva e se perder as multas de acordo com as condições específicas;

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;

5.3.6 Apresentar-se para o início do programa em data, hora e local estabelecido sob risco de perda integral do valor pago;

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.

5.3.11 Compromete-se a respeitar os horários pré-estabelecidos para a operação, conforme informações do operador local ou do guia, correndo o risco de perder o passeio ou viagem caso não esteja no local pré determinado dentro do horário pré-

estabelecido pelo guia ou no voucher, sem possibilidade de reembolso – será considerado um "NO SHOW"

5.3.12 O passageiro que causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco à saúde, à integridade física ou moral, de quem quer que seja, será desligado da viagem, sem qualquer redução do preço daquilo que vier a não utilizar por esse motivo. 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. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes

(comandantes de navio, avião e outros). 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 vendedora.

Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o Contratante envia o seu pedido de reserva, sem quaisquer restrições. Para dirimir qualquer dúvida proveniente do Contrato de Prestação de Serviços de Turismo, as partes elegem o foro da cidade de Rio de Janeiro, RJ – local onde os responsáveis legais pela SKY TURISMO se encontram para todos os efeitos em sua sede administrativa à Rua: Primeiro de Março, 23/15º andar - Centro - RJ.