



Contrato de Prestação de Serviços Turísticos

As normas abaixo se aplicam para todos os serviços de pacotes ou excursões, escolhidos pelo passageiro, que serão executados sempre com observância das condições específicas e descrição de cada programa e às condições gerais estabelecidas pela Embratur, bem como as normas do Código de Defesa do Consumidor.

1 – Reservas e pagamentos:

A Conquest Operadora efetua somente as reservas solicitadas pelos agentes de viagens, sempre e quando enviadas por email diretamente ao nosso escritório e após depósito prévio do sinal correspondente a reserva. Este sinal é por pessoa, dedutível do valor total do pacote e não reembolsável em caso de cancelamento. Imediatamente depois de feito o pedido da reserva, o valor é repassado ao fornecedor, por este motivo o sinal não é reembolsável, caso haja solicitação de reembolso dos serviços solicitados.

2 – Prazos para pagamento:

Todos os pagamentos são feitos em reais de acordo ao câmbio vigente na data do pagamento. Depois de confirmada uma reserva será dada um prazo de 24hs para pagamento de 20, 25 ou 30% do valor do pacote, a depender dos serviços contratados. O restante deverá ser pago dentro do prazo estabelecido de acordo com a data de embarque do passageiro e de prazos específicos dos fornecedores (cias aéreas, hotéis, cias marítimas, etc).

3 – Pedido de desistência:

Em caso de cancelamento/ desistência, a pedido do passageiro, deverá ser feita sempre por escrito.

4 – Multas em caso de cancelamento independente de atestado médico (Veja percentuais abaixo):

- Até 45 dias antes do início – A multa será equivalente ao valor do sinal pago para a reserva e todos os demais serviços pré-pagos aos fornecedores.
- De 44 a 30 dias antes do início – 30% mais sinal para a reserva e todos os serviços pré-pagos aos fornecedores.
- De 29 a 10 dias antes do início – 50% mais sinal para a reserva e todos os serviços pré-pagos aos fornecedores.
- Menos de 10 dias antes do início – 70% podendo chegar a 100% e todos os serviços pré-pagos aos fornecedores.
- Após o início da viagem – 100% visto que todos os serviços já estarão pagos aos fornecedores.

Informamos que a tabela acima é somente uma referência, pois há fornecedores que devolvem valores acima dos percentuais mencionados, como também, há fornecedores que não devolvem nada após a confirmação da reserva, independentemente do prazo do pedido de reembolso ou cancelamento, portanto é obrigação do passageiro perguntar ao agente de viagens, sobre as condições específicas de cada pacote a ser adquirido.

O passageiro poderá transferir a totalidade do crédito efetivamente pago para qualquer outro passageiro que queira participar da viagem/pacote adquirido, até 60 dias antes do embarque - desde que informe esta transferência por escrito, através de carta do próprio punho a ser enviada ao seu agente de viagens que por sua vez, reenviará a mesma para a Conquest Operadora. A troca solicitada deverá ser aceita pelos fornecedores, prestadores dos serviços, ficando o passageiro isento do pagamento de eventuais multas, após aprovação dos fornecedores. Esta alteração ficará ainda sujeita a conseguirmos confirmar a reserva aérea no nome da nova pessoa na mesma classe contratada inicialmente.

Caso o bilhete da passagem aérea já esteja emitido, não será possível aplicar esta norma, devendo o passageiro solicitar o reembolso junto a sua agência de viagens, arcando com as respectivas multas.

5 – Alterações antes do início da viagem:

A Conquest somente examinará as solicitações de alterações e / ou mudanças que sejam formuladas por escrito, respondendo-lhes com presteza sobre a possibilidade de executá-las e sobre os respectivos custos suplementares ou, o ajuste de preço em função de novo programa ou mudança de data. Todas as solicitações de alterações serão consideradas como cancelamentos, sujeitos, portanto, às multas previstas na cláusula quatro deste contrato.

6 – Cancelamentos:

Em caso de cancelamento, a devolução (descontadas as multas previstas no item quatro) será feita em moeda nacional, em valor equivalente à moeda estrangeira adotada para o cálculo do preço, ao câmbio do pagamento do serviço / pacote turístico efetuado pelo passageiro junto a Conquest Operadora. Após iniciada a viagem não haverá reembolso.

Nos casos de incluir cruzeiros marítimos ou pré-pagamento ao fornecedor, além das multas especificadas acima, multa de 100% da parte correspondente ao cruzeiro ou ao serviço pré-pago. Valor este exigido pelo fornecedor.

7 – Preços e serviços:

- Todos os preços estão sujeitos a disponibilidade e a alteração sem prévio aviso até a integralização de pagamento do total do pacote. A acomodação é baseada em 02 (duas) camas de solteiro, ou 1 (uma) cama de casal.
- Para hospedagem da 3ª pessoa no mesmo apartamento, a acomodação será em cama extra articulada.
- Os apartamentos utilizados são do tipo “standard” (padrão). As diárias têm horário de início e término de acordo às normas de cada País.
- A ocupação antes ou depois de tal horário acarretará cobrança extra para o passageiro.
- A classificação dos hotéis é feita pelas autoridades locais.
- O regime de alimentação será sempre tal como mencionado em cada caso.
- Os serviços são realizados em base regular.
- Para grupos, quando utilizados circuitos, no folheto de cada saída estará indicado o número mínimo de passageiros para que o mesmo seja acompanhando por um Tour Conductor desde o Brasil e para que se mantenha a tarifa indicada em dólares / euros.

8 – Financiamento:

Todos os nossos programas e serviços podem ser financiados de acordo a tabela em vigor na ocasião da compra do pacote. Sempre sujeito a aprovação do setor financeiro. O passageiro deverá perguntar ao seu agente de viagens, pelas respectivas condições.

9 – Companhia transportadora:

Em se tratando de pacote turístico, a passagem aérea será emitida pela Conquest Operadora, ou suas representadas, que lançará no bilhete de passagem os vôos e respectivos horários. Estas reservas serão feitas em classes especiais negociadas junto as empresas aéreas e ou nas tarifas de sistema, publicadas, vigentes na ocasião..

Cada roteiro possui um transportador escolhido pela Conquest ou suas representadas. Emitido o bilhete de passagem aéreo, o contrato de transporte aéreo estabelecido entre passageiro e empresa aérea, será regido pelas regras da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Depois de emitido o bilhete aéreo não será permitido endossos, revalidações, reembolsos, combinações com outras tarifas. Para cada remarcação além da taxa de reserva será cobrada uma multa pela empresa aérea. Não haverá reembolso por trecho não utilizado. No caso de aquisição apenas da parte terrestre a Conquest e suas representadas se exime de qualquer responsabilidade sobre as reservas e emissões dos trechos aéreos. Nos casos de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, a responsabilidade será da Cia Aérea ou Transportadora, de acordo com as normas da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro do Ar.

As escalas técnicas ficarão a critério do comandante da aeronave. O passageiro deverá apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para o embarque. O passageiro deverá reconfirmar, junto a cia aérea, com antecedência de 72hs (setenta e duas horas), a saída do vôo. Não haverá retardo de vôo para aguardar passageiros retidos por autoridades aduaneiras e de Imigração. O passageiro que ficar retido sofrerá as penalidades previstas na clausula de cancelamento, ficando de imediato desligado da viagem. A bagagem do passageiro é de responsabilidade do mesmo durante toda a viagem. Ocorrendo dano ou extravio o passageiro deve, de imediato, apresentar a reclamação a quem de direito.

10 – Traslados e passeios:

O transferista permanecerá até 30 (trinta) minutos após a hora do pouso da aeronave para o traslado do passageiro. Em caso de atrasos este serviço não será realizado e não haverá reembolso do mesmo. Todos os vouchers são emitidos com telefones dos transferistas. Em caso de não encontrá-lo os passageiros devem primeiro ligar para a empresa local onde receberão instruções com relação aos procedimentos que devem adotar.

11 – Seguro de viagem:

Nos casos em que não for obrigatório e não estiver incluído sugerimos sejam adquiridos em separado do pacote de forma a dar coberturas ao passageiro na eventualidade de qualquer imprevisto durante a viagem do passageiro.

12 – Documentação do passageiro:

Sendo o passaporte um documento pessoal, cada passageiro deve possuir o seu devidamente legalizado e com vistos consulares / vacinas para todos os países que o exigiam.

A documentação será de única responsabilidade do passageiro. Os menores de idade viajando sem os pais, ou na companhia apenas do pai ou da mãe, necessitarão de autorização para viagem na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente. O passageiro acometido de doença grave, portador de aparelhos de ajuda física, ou similar, doença mental, bem como gravidez, deverá declarar a sua condição e viajar coberto por seguro específico e assumindo o risco em tais situações. O passageiro que de alguma forma prejudicar o bom andamento da viagem poderá ser desligado da mesma, sem direito a qualquer devolução, correndo as despesas de retorno e extras por conta do mesmo.

13 – Reclamações, procedimento:

É indispensável, para agilizar essa verificação que o passageiro obtenha documento de comprovação do serviço com problema ou não prestado, junto à agência local indicada no voucher emitido pela Conquest Operadora. A devolução quando devida deverá ocorrer, no máximo em 15 dias após a solicitação do passageiro, que deve ser apresentada, por escrito, em até 30 dias após o término do programa turístico, sob pena de decadência (artigo 26, Inciso I, do Código de Defesa do Consumidor). Caso a Conquest, na figura de seus fornecedores, durante a viagem, altere a ordem do percurso, modifique horários de partida, substitua quaisquer hotéis previstos por outros de categoria similar ou substitua o serviço defeituoso, desde que não prejudique o normal aproveitamento do programa, e por razões comprováveis de força maior, caso fortuito, ou de ordem técnica de segurança ou por qualquer outra razão visando o melhor andamento do programa, não haverá reembolso ou indenização. São hipóteses de força maior e caso fortuito, excludente de responsabilidades da Conquest Operadora: greves, guerras, motins, revoluções, ações de autoridades governamentais, acidentes da natureza, más condições meteorológicas, tráfego, falhas técnicas, falhas automotoras, que impeçam o cumprimento do programa turístico.

14 – Responsabilidade da contratada:

É de responsabilidade da Conquest Operadora ou seus fornecedores o cumprimento dos serviços descritos nos vouchers assinados por um dos diretores da empresa e entregues aos passageiros dentro dos limites indicados por estas condições gerais.

15 – Validade dos programas:

Será publicada em cada programa a validade específica de cada um deles.

16 – Foro

Fica eleito o foro de domicílio da Conquest Operadora.

Ciente e de acordo:

Nome _____

Assinatura: _____

Local e data: _____, ____ de _____ de _____.