



## CONDIÇÕES GERAIS DE VIAGENS NACIONAIS E/OU INTERNACIONAIS

As condições gerais aqui pactuadas, para aquisição do produto objeto do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, foram determinadas pelos respectivos fornecedores, cabendo a **CONTRATADA, Free Frontiers Viagens e Turismo Ltda.**, inscrita no CNPJ nº 07.127.782/0001-73, com sede na Av. São Luis 187, 3º Piso, Loja 16, São Paulo, SP, registro EMBRATUR Nº 26.044824.10.0001-7 e ao **CONTRATANTE/ACOMPANHANTES**, por si ou através de Agente de Viagens, acatá-las conforme prazos e condições abaixo.

### TRANSPORTE AÉREO

**CONTRATANTE** fica ciente que ao contratar transporte aéreo estará sujeito às normas da Aérea, que por si bedecem ao Código Brasileiro de Aeronáutica e, só a ela competirá responder por: atrasos de vôo, alterações de datas, horários e trechos, prazos, multas para cancelamentos, embarque e desembarque, despacho e manuseio de bagagens, franquia e peso de bagagem, dano ou extravio de bagagem, marcação de assentos, reparação de danos pessoais e materiais.

**Referidas condições poderão ser solicitadas à CONTRATADA em qualquer tempo.**

- Caberá ao **CONTRATANTE** reconfirmar seu vôo e franquia de bagagem, inclusive de trechos internos, com 24 horas de antecedência ao embarque, o que poderá ser feito através de seu Agente de Viagem.
- A apresentação para embarque no balcão da Cia. Aérea deve ocorrer impreterivelmente com antecedência suficiente para os trâmites necessários e apresentação dos documentos para perfeito embarque (check-in), ou seja, com pelo menos 03 (três) horas antes do horário previsto para partida do vôo, expresso no bilhete e-ticket.
- Eventuais custos decorrentes de perda do vôo, solicitações de alteração pelo **CONTRATANTE** em prazo exíguo, excesso de peso de bagagem, taxas de embarque não inclusas na contratação de viagem, serão suportados pelo **CONTRATANTE**, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade.
- Os vôos especiais e fretamentos (bloqueios de lugares pré-pagos à cia. aérea em garantia da acessibilidade de suas tarifas) também obedecem ao Código Brasileiro de Aeronáutica e ANAC, porém, com restrições autorizadas a essa natureza de vôo, devido ao de não serem regulares, mas sim fretados diretamente com a cia. aérea. São algumas peculiaridades desses vôos: não contam pontos em programas de milhagem, permitem marcação de assentos, não permitem alteração de nomes ou datas, não endossáveis, não são reembolsáveis, seja por cancelamento antes do vôo ou, pela utilização do serviço.
- Para garantir a realização do vôo especial/fretado é permitido à cia. aérea a alteração horários, datas, rota e a inclusão de escalas ou conexões.
- Toda e qualquer reclamação em referência aos serviços de transporte aéreo (regular, especial ou fretamento) deverá ser registrada através da lavratura de documento específico (RIB ou PIR) no balcão da Cia. Aérea responsável, imediatamente à ocorrência, no embarque ou no desembarque.

**ATENÇÃO:** os trechos aéreos nacionais e internacionais internos, operados por cias. aéreas locais, também obedecerão as normas acima informadas, razão pela qual o **CONTRATANTE** se compromete em, havendo atraso ou cancelamento dos mesmos, reclamar imediatamente no balcão da cia. aérea responsável e/ou sua coligada, lavrando o respectivo boletim de ocorrência (RIB/PIR) para efeito da responsabilidade exclusiva da cia. aérea por eventuais danos e prejuízos, sob pena de decadência do direito posterior reclamação.

### HOSPEDAGEM

– As tarifas ajustadas com a **CONTRATADA** incluem somente o apartamento, com ou sem regime de alimentação (conforme contratado), bem como, impostos governamentais (taxes em inglês).

3.1.1. – Os hotéis poderão cobrar taxas de serviços disponíveis, independente de uso, como: atendimento de praia, academia, spa, internet, telefonemas, lavanderia, entre outros, muitas vezes denominadas no comprovante de check-out como “resort fee”, taxa de serviços” ou outra nomenclatura que assim as identifiquem.

3.1.2 – Referidas e eventuais taxas serão suportadas pelo **CONTRATANTE** pagando-as diretamente ao Hotel, quando de seu check-out (saída). O nome do hotel, tipo de acomodação e regime de alimentação, constará da respectiva ordem de serviço (voucher) e deverá ser obedecido criteriosamente pelo Hotel. O hotel poderá oferecer

apartamento com diferentes tipos de camas, conforme sua configuração e disponibilidade, razão pela qual o **CONTRATANTE** tem ciência/concorda as camas poderão ser de solteiro (juntas ou separadas), cama de casal (tamanho padrão), cama king ou queen size, disponibilizar sofá-cama ou cama de montar, desde que acomode o número de hóspedes solicitados por apartamento.

3.3.1 – A **CONTRATADA** não tem como garantir o tipo de cama que estará disponível no apartamento disponibilizado pelo Hotel no momento do check-in (entrada), garantindo somente o número de pessoas que nele deverão estar acomodadas.

3.4. As diárias dos hotéis se iniciam às 15:00 horas do dia da chegada, com tolerância até as 20:00 hs., quando a reserva será considerada como “**no-show**” (**desistência não reembolsável**). Dessa forma, na hipótese de o **CONTRATANTE** ter horário de voo ou qualquer outro tipo de transporte que o faça chegar no hotel após às 18:00 hs., ficará sob sua responsabilidade comunicar o Hotel, sob pena de ter cancelada sua reserva, sendo excluída qualquer responsabilidade patrimonial ou extra-patrimonial por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista que pode haver cobrança posterior de diárias.

3.4.1. O check-out (saída) vence às 11:00 horas do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Estes horários devem ser respeitados pelo **CONTRATANTE**, independente do horário de chegada/ saída dos voos ou dos traslados.

3.4.2. A acomodação antes ou depois desses horários acarretará cobrança de uma diária extra por parte dos hotéis (tarifa balcão vigente), diretamente ao **CONTRATANTE**.

3.5. Pernoites adicionais, por motivo de fechamento de aeroportos ou problemas operacionais de Cia. Aérea, são de responsabilidade da Transportadora Aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer reembolso decorrente deste fato.

3.6. Após a entrada no hotel, as noites eventualmente não utilizadas, não darão ensejo a reembolso ou crédito, exceto nos casos de força maior vivida pelo **CONTRATANTE** e comprovada documentalmente. Ao **CONTRATANTE** caberá trazer documento do Hotel autorizando reembolso, quando o caso.

#### **4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA VIAGENS EM GRUPO**

4.1. O **CONTRATANTE** de viagem em grupo tem ciência e concorda que, somadas às condições gerais aqui ajustadas, estão aquelas específicas para seu grupo e dadas a conhecer ao seu Agente de Viagens quando da solicitação de reserva, através de documento denominado “**CONFIRMAÇÃO DE SERVIÇOS / CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**”, principalmente no que tange aos prazos, taxas para alterações de qualquer natureza e cancelamentos.

4.2. Dessa forma, o item 10 do presente documento não é válido para “grupos”. 4.3. Os serviços contratados para o “grupo” são exclusivamente aqueles constantes no documento “**CONFIRMAÇÃO DE SERVIÇOS / CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**”.

#### **5. OVERBOOKING AÉREO E HOSPEDAGEM.**

Informa a **CONTRATADA** que seu dever está restrito às reservas, motivo pelo qual não pode responsabilizar-se por situações de “overbooking” anunciadas pelo fornecedor do serviço quando do check-in. Caso ocorram situações de overbooking, o passageiro/hóspede deverá formalizar imediatamente reclamação contra o fornecedor (Cia. Aérea, Hotel e outros), sendo que o fornecedor deverá providenciar a re-acomodação do passageiro/hóspede, ou realizar o reembolso.

#### **6. TRASLADOS E PASSEIOS**

6.1. Poderão ser regular (coletivo) ou privativo (individual), a critério do **CONTRATANTE** e conforme o contratado, devendo o mesmo se apresentar para embarque no horário e local estabelecido na ordem de serviço (voucher) ou dado a conhecer através de outro comunicado da **CONTRATADA**.

6.2. Os serviços opcionais, não discriminados na ordem de serviço (voucher), quando vendidos e operados pelas agências receptivas locais, são de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, tanto no que tange a escolha do prestador de serviços, bem como, por eventuais danos e/ou deficiência de qualidade decorrente dos mesmos.

#### **7. PLANO DE ASSISTÊNCIA DE VIAGEM/SEGURO**

Quando contratado ( ) SIM ( ) NÃO.

À **CONTRATADA** cabe sugerir aquisição de plano de assistência de viagem/seguro, cabendo ao **CONTRATANTE** decidir pela Seguradora de sua preferência. As condições gerais e coberturas do plano de assistência solicitado estão disponíveis no site da Seguradora. O **CONTRATANTE** isenta a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade decorrente desse vínculo securitário, tendo em vista a contratação direta com a Seguradora de sua escolha, não podendo considerar a **CONTRATADA** intermediária nessa relação. Em caso de questionamento judicial ou extrajudicial, o **CONTRATANTE** declina de forma irrevogável em incluir a **CONTRATADA**.

## 8. LOCAÇÃO DE VEÍCULOS – quando contratado

O **CONTRATANTE** tem ciência e concorda, que pela **CONTRATADA** seguirá tão somente reserva confirmada e paga, conforme voucher (ordem de serviço) e que, no local da retirada do veículo a Locadora emitirá o respectivo contrato de locação, onde se fará constar as condições de locação e os serviços inclusos na reserva (plano, categoria, período) conforme voucher e, outros eventualmente aceitos/contratados no local, direto entre locatário e locadora, pelos quais a **CONTRATADA** estará isenta de quaisquer responsabilidades.

## 9. DOCUMENTOS – INFORMAÇÕES BÁSICAS

9.1. O porte de documentos pessoais exigidos para a viagem é de obrigação exclusiva do **CONTRATANTE**, cabendo-lhe obter, por absoluta responsabilidade e com a devida antecedência, tudo o que for necessário para seu perfeito embarque (consultar despachantes, consulados e ANVISA). 9.2. Para embarque nacional e/ou países do Acordo Merco Sul, os passageiros deverão apresentar a Carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal, desde que em bom estado de conservação (máximo 10 anos da expedição) e que a foto permita a identificação do passageiro. **Não serão aceitas Carteiras de Identidades emitidas por Órgãos de Classe e/ou Ministérios Públicos, em viagens nacionais e/ou as internacionais (países / Mercosul).**

9.3. Em outros destinos internacionais, é necessário Passaporte, em bom estado de conservação, dentro do prazo de validade, com os respectivos vistos consulares e/ou de múltiplas entradas e atestados de vacinas para aqueles países que assim o exigirem.

9.4. Crianças ou adolescentes, viajando desacompanhados dos pais ou de adultos que possuam autorização expressa de ambos os pais, com firma reconhecida por autenticidade ou escritura pública necessitam autorização Judicial. Crianças e adolescentes acompanhados de apenas um dos genitores, necessitam de autorização expressa, com firma reconhecida, do genitor que não viajará. Cabe ao **CONTRATANTE** que viajar com crianças e/ou adolescentes consultar a resolução 131/2011 da CNJ, a fim de providenciar os documentos e autorizações necessárias para o embarque de crianças e/ou adolescentes.

9.5. Para cruzeiros marítimos serão válidas as informações/orientações vigentes em contrato específico da cia. marítima (armadora).

## 10. CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO

10.1. Em casos de ameaça confirmada de ocorrência de fenômenos da natureza, situação de calamidade pública, epidemias/pandemias, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços de viagem ou que, eventualmente não permitam ao **CONTRATANTE** a continuidade de sua viagem, o cancelamento de serviços ou a não utilização deles, não são passíveis de reembolso pelos fornecedores de serviços, não cabendo então à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade por ônus, penalidades ou indenizações.

10.2. Para o pedido feito pelo **CONTRATANTE** por escrito, serão obedecidas e aplicadas as políticas dos respectivos fornecedores dos serviços e, dadas a conhecer na data em que essa solicitação for feita (Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/1985):

- a) 30 dias antes do início da execução dos serviços = 10% do preço;
- b) entre 29 e 25 dias antes do início da execução dos serviços = 20% do preço;
- c) entre 24 e 15 dias antes do início da execução dos serviços = 40% do preço;
- d) entre 14 e 08 dias antes do início da execução dos serviços = 50% do preço;
- d) entre 07 dias ou menos antes do início da execução dos serviços = 100% preço.
- e) vôos especiais e fretamentos não são passíveis de alterações/reembolso em qualquer tempo e circunstância, conforme item 2.4.

10.2.1. Em datas nobres, assim considerados todos os feriados de qualquer natureza e período, como Natal, Reveillon, Carnaval, Semana Santa e os demais conforme calendário oficial em vigor, bem como, períodos de eventos e convenções, o **CONTRATANTE** está ciente/de acordo que não caberá reembolso e/ou alteração, sendo que os casos de força maior serão analisados pelos respectivos fornecedores de serviço.

10.3. O **CONTRATANTE** que iniciada a viagem, desistir de continuar a programação integral ou parte dela, não terá direito a nenhuma devolução ou redução dos valores já acordados.

10.4. No caso de compra de tours (pacotes fechados) operados por terceiros, a Operadora Oficial é a única responsável pelo tour reservado e se reserva o direito de alterar a data de saída, roteiro e serviços, bem como, recalculer o preço da programação, caso não tenha atingido o número mínimo de participantes, podendo sugerir outros tours, respeitando contudo, a comunicação no prazo de 03 dias antes da saída prevista, podendo o **CONTRATANTE** aceitar ou não e, nesse caso, ser reembolsado pelo valor pago.

10.4.1 Na hipótese de reembolso, a Operadora Oficial não se responsabiliza por quaisquer outros serviços que tenham

sido contratados em complemento de seu tour, para os quais caberão as regras de cancelamento/alteração de cada fornecedor desses serviços.

## 11. RESERVAS DE HOTÉIS PELO SISTEMA ON-LINE

A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas reservas de hotéis que forem efetuadas através de sistema on-line, no que se refere à categoria e localização dos hotéis escolhidos pelo **CONTRATANTE** ou seu Agente de Viagens.

11.1. A reserva solicitada dentro de período de penalidade será interrompida pelo próprio sistema, seguindo somente com o aval da **CONTRATADA**. Assim sendo, o **CONTRATANTE** tem ciência e concorda que tal penalidade poderá variar entre a cobrança de uma diária

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Poderá o **CONTRATANTE** ao longo de sua viagem adquirir serviços adicionais e opcionais, não cabendo à **CONTRATADA** nenhuma responsabilidade sobre essa contratação, seja a título de ônus, indenizações ou reembolsos, nem tampouco por eventuais problemas causados por esses serviços, que venham a prejudicar o bom andamento, total ou parcial, da viagem ora contratada.

12.2. Caberá ao **CONTRATANTE** respeitar os regulamentos, indicações e sinalizações, apresentados pelos fornecedores de serviços (companhias aéreas, empresas receptivas, hotéis, parques, casas de entretenimento, companhias marítimas, etc.), respondendo cível e criminalmente por todos os atos praticados fora dessas especificações, inclusive por danos a terceiros, isentando a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade.

12.3. O **CONTRATANTE** é responsável tanto por sua integridade física como de seus bens materiais, documentos ou valores, não cabendo à **CONTRATADA** responsabilidade ou indenização por problemas de saúde, acidentes, perdas, extravios, danos, furto ou roubo.

12.4. No caso de o **CONTRATANTE** viajar com quantias em espécie substanciais, jóias ou outros valores (material ou sentimental), equipamentos eletrônicos em geral e similares, sugerimos que os mesmos sejam declarados documentalmente junto às Autoridades competentes e Fornecedores responsáveis (Cias. Aéreas e hotéis).

12.5. O **CONTRATANTE** declara responder por si e seus acompanhantes, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento das condições aqui contidas e contratadas.

12.6 Os vouchers (ordens de serviços) estarão informados com o nome do operador responsável pelos serviços, seu endereço e telefone, caso o **CONTRATANTE** necessite de alguma informação ou orientação.

12.7. A **CONTRATADA** poderá entregar vouchers (ordens de serviços) em até 24 horas do embarque, o que não prejudicará a viagem.

12.8. O **CONTRATANTE** se compromete a informar a **CONTRATADA**, sempre e impreterivelmente, que durante sua viagem se deparar com deficiência de serviço ou a não execução dele, através de seu Agente de Viagens, sob pena de não o fazendo, decair o direito à assistência e solução do impasse no local / destino.

12.9. Se em decorrência do contato com o serviço de plantão, for necessária a substituição de quaisquer dos serviços contratados, por qualquer que seja o motivo, excluindo-se dolo ou culpa do próprio **CONTRATANTE**, a partir do momento em que o mesmo aceitar/utilizar referidos serviços efetivamente, fica caracterizada a aceitação tácita, não podendo no futuro questioná-los, seja na esfera judicial ou extrajudicial.

12.9.1. O **CONTRATANTE**, ao aceitar a substituição e utilizar a mesma, automaticamente estará declinando de eventuais direitos de restituição por danos morais e materiais, seja na esfera extrajudicial ou judicial.

12.10. Após iniciada a viagem, a desistência de qualquer serviço descrito no contrato, não dará ensejo a reembolso, salvo se o **CONTRATANTE** trazer do respectivo operador local, documento que assim declare e autorize.

12.11. Em se tratando de deficiência de serviço, não solucionada pelo serviço de atendimento da **CONTRATADA**, , deverá ser reiterada pelo **CONTRATANTE** em até 30 dias do retorno da viagem, junto ao Departamento de Atendimento através do e-mail [freefrontiers@freefrontiers.com.br](mailto:freefrontiers@freefrontiers.com.br), a partir do que se contará prazo de 60 dias para esclarecimentos.

12.11.1. O não cumprimento da orientação aqui estabelecida, permite que a **CONTRATADA** entenda os serviços por atendidos e satisfeitos, estando isenta da responsabilidade de ressarcimentos posteriores por atos que tenham sido praticados sem a sua assistência e/ou anuência. Data: \_\_\_\_\_

Assinatura (do **CONTRATANTE**): \_\_\_\_\_  
CIENTE/DE ACORDO - Nome: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_