



## DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

É importante para o cliente contratante, cientificar-se atentamente, quanto aos serviços adquiridos, bem como, se está ou não incluso no respectivo preço. Assim, são serviços incluídos, os serviços que estiverem, expressamente mencionados no programa como serviços inclusos. Quaisquer afirmações, feitas verbalmente, a respeito de que determinados serviços estão inclusos no preço, não devem ser consideradas ou aceitas pelo CONTRATANTE, tampouco sugestões de passeios opcionais e de outras referências que não se encontrem escritas ou mencionadas no referido item.

1 - Nas viagens adquiridas pela modalidade tudo incluído, estarão compreendidos no preço todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem esse sistema ou nos escritos na oferta da programação contratada.

## DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS:

As seguintes despesas, bem como outras que poderão ocorrer, e cuja ciência, será previamente levada ao cliente, não estarão incluídas no preço, tais como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aerportos ou portos), taxa prô-turismo, ingressos de quaisquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa, que, por qualquer motivo, terão que ocorrer, serão suportadas pelo CONTRATANTE.

## DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE

Os anúncios e folhetos, contendo o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas, obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Todavia, pode, porém, mesmo assim, virem a sofrer aumentos eventuais, ou pela variação cambial ou por determinação de autoridades competentes. Quando em períodos de alta temporada, feriados prolongados, realização de eventos, festejos e comemorações, as viagens poderão sofrer aumento de preço, em consequência da maior demanda de turistas. Podem, também, ocorrer remanejamento de horários de chegada e de saída ou relocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais alterações em programas locais, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

## DA EFETIVAÇÃO DO CONTRATO - DO PAGAMENTO:

A contratação para participar no programa escolhida efetiva no momento da confirmação da reserva, ocasião em que será feito pagamento integral, em moeda corrente, mediante emissão de cheques ou financiamento (para saque imediato ou futuro, conforme acertado com a SHANGRI-LÁ) e por cartão de crédito, se assim aceito pela CONTRATADA.

## DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE

A não liquidação pontual de qualquer pagamento, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de juros moratórios de 1% a.m., correção monetária, despesas com cobranças, bem como honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança for em Juízo.

## DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA

A empresa SHANGRI-LÁ é prestadora de serviços de agenciamento de viagens, dependendo, para execução final das mesmas da atuação de terceiros, para execução específica de serviços de transportes, hospedagem, atendimento receptivo no local de destino e/ou escalas das viagens contratadas, entre outros serviços diversos. Desta forma, resta por demonstrada a total e completa exclusão de qualquer responsabilidade solidária à ela imputada, junto aos seus clientes, na eventual ocorrência de dano decorrentes destes serviços de terceiros. A escolha e contratação de terceiros

prestadores de serviços é realizada dentro do mais rígido critério de avaliação de mercado onde são observadas todas as especificações legais referentes a qualidade dos equipamentos, utilizados ou não, necessários ou não, na execução dos serviços contratados, cabendo qualquer responsabilidade decorrente do mau uso, desgaste e/ou qualquer danificação (resguardada as hipóteses ocasionadas por caso fortuito e/ou força maior), aos terceiros contratados. Assim as questões ou dúvidas que surgirem relativamente a esses serviços devem ser resolvidas entre os clientes e os terceiros prestadores de serviço, exclusivamente.

## DOS VALORES REEMBOLSÁVEIS

Em razão dos remanejamentos e relocações que poderão ocorrer, é garantido ao cliente o reembolso das diferenças existentes entre os serviços contratados e os alterados, ou, no caso de não aceitação, sua totalidade.

## DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS

Conforme a disposição legal neste sentido, poderá o contratante exercer seu direito de arrependimento, por escrito, até 7 dias após a assinatura do presente contrato (quando ainda não executados os serviços contratados), lhe sendo devolvido, em 5 dias úteis, todo o valor pago. Quando a data da assinatura do presente contrato for inferior a 7 dias da data do início da viagem, a devolução será de 50% do valor já pago.

1 - Passado o período legal previsto para arrependimento, serão cobradas multas percentuais, para desistências, transferências e cancelamentos, da seguinte forma:

com 30 ou mais dias antes do início da viagem: 5%;

com 29 até 21 dias antes do início da viagem: 10%;

com 20 até 07 dias antes do início da viagem: 20%;

à menos de 07 dias antes do início da viagem: 50%;

2 - Em todos os casos, se o bilhete aéreo já tiver sido emitido, ficará o contratante responsável pela multa aplicada pela companhia aérea, além da multa citada acima.

3 - Ocorrendo desistência do turista, em qualquer fase ou etapa da viagem, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

4 - Quando a execução dos serviços adquiridos dependerem de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, reserva-se a CONTRATADA o direito de cancelar a viagem, comunicando o CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 hs. Ocorrendo o cancelamento, ficará a escolha do CONTRATANTE outra viagem nessa mesma ocasião ou programação em outra data. Não optando por nenhuma das possibilidades, será devolvido pela CONTRATADA, integralmente, o valor pago, no prazo de até 5 dias úteis.

5 - Somente em casos de efetiva ameaça de ocorrência de fenômenos da natureza com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou de greves prejudiciais aos serviços de viagem, poderá a CONTRATADA cancelar a viagem, antes do seu início, ou em qualquer fase ou etapa, devendo a CONTRATADA restituir os valores correspondentes aos serviços não utilizados, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo.

6 - O turista que causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco a 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. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes (comandantes de navio, avião e outros). A CONTRATADA 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.

## DOS MEIOS DE TRANSPORTE

Aéreo: Independentemente do destino do voo (nacional ou internacional) e suas condições (regulares ou fretados), a CONTRATADA somente contrata transportadora que esteja autorizada pelo Departamento de Aviação Civil — D.A.C. e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, números dos voos, local de partida, escala e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, categoria, etc.). Algumas alterações podem ocorrer nos voos previstos, como mudança de horários, nas rotas e/ou conexões (tanto na ida como na volta), nos equipamentos, podendo passar de voo fretado para regular ou vice-versa, inclusive nos aeroportos de destino, que poderão mudar para aeroportos alternativos. Se por motivos técnicos ou operacionais, e ainda, por motivos decorrentes das condições do tempo, o voo não se iniciar, aplicar-se-ão, as disposições legais pertinentes. Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino, por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, ocorrendo o traslado por transporte rodoviário. O voo fretado não permite aproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, devido às condições especiais de contratação entre a SHANGRI-LÁ e a empresa transportadora. Quando fretado, o voo não deve ser utilizado para a realização de negócios, passeios ou visitas fora do roteiro da parte terrestre, pois as datas e horários, tanto de chegada como de partida, podem ser alterados. Se o passageiro, contrariamente assim proceder, assume o risco de sua opção. A CONTRATADA garante a execução da programação turística e a empresa transportadora garantem o transporte ida e volta, nos limites da legislação vigente. O CONTRATANTE está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte, é da empresa transportadora. Ainda, o CONTRATANTE, reconhecendo a CONTRATADA como mera intermediária, nomeia-a, em caráter irrevogável e irretratável, como condição ligada ao presente acordo, como sua mandatária. Os transportes utilizados pelos passageiros para chegarem ao aeroporto de embarque, quando não adquiridos junto a SHANGRI-LÁ, tampouco com sua intervenção, excluem qualquer tipo de responsabilidade da CONTRATADA;

Das bagagens: Tanto nos trechos nacionais como internacionais, existe o sistema de franquia para transporte de bagagem, que pode variar de acordo com a empresa transportadora contratada. Para que não venham a ocorrer problemas com a bagagem, recomenda-se verificar as condições de franquia indicadas no bilhete da passagem. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada pelo extravio de bagagens, nem pelo excesso de peso.

1 - De acordo com as normas técnicas do Departamento de Aviação Civil — D.A.C., há tolerância de atraso nos embarques de até, no máximo, 4 horas. Ultrapassado este período, é facultado ao passageiro, perante a empresa de transporte contratada, a escolha de remanejamento e recolocação (endosso de bilhete) para outra empresa aérea, devolução de valor pago, correndo por conta exclusiva da

empresa transportadora qualquer despesa proveniente de hospedagem, locomoção e alimentação.

**Rodoviário:** A CONTRATADA, tão somente, contrata empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviços, proprietárias de ônibus de categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, os quais deverão atender às boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também, dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto. É de inteira responsabilidade das empresas de transporte rodoviário contratadas o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis, incluída a obrigatoriedade de cobertura de seguros.

**Das bagagens:** É permitido uma mala por pessoa, pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno acima dos assentos dos ônibus, para "bagagem de mão". É obrigação dos passageiros, zelar pelo correto embarque de seus pertences, devendo identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de "mão" como pelos volumes, no percurso do roteiro programado.

**Cancelamentos:** poderá cancelar a excursão rodoviária e outros passeios opcionais por motivos operacionais ou por não ter alcançado o número suficiente de passageiros, estipulado para cada programação. Nestes casos, a importância paga deverá ser devolvida aos clientes no local. Somente será confirmada a saída com a participação mínima de 30 pagantes. Havendo um número menor que o citado e interesse dos participantes em viabilizar a saída, a programação sofrerá alterações, sendo passível de recálculo de valores.

**Marítimo:** A CONTRATADA, nos programas oferecidos mediante transporte marítimo ou de passeios aquaviários, somente contrata navios ou barcos reconhecidos pelos órgãos competentes como apropriados à realização desses tipos de transporte e obedecida a legislação aplicável pela Capitania dos Portos e Serviço de Saúde dos Portos, órgãos vinculados ao Ministério da Defesa no que se refere à Marinha Brasileira e ainda, pela Polícia Marítima e Receita Federal em suas respectivas áreas de atuação, além de outras autoridades incumbidas dos licenciamentos necessários. É de exclusiva responsabilidade das empresas que prestam serviços de transporte marítimo de pessoas ou de passeios aquaviários, o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis a essa atividade, inclusive da devida cobertura de seguros.

**Das bagagens:** o peso liberado da bagagem pessoal não deve estimular o embarque de muitas malas, sugerindo-se reduzi-las, para evitar desconforto.

N.B.: Recomenda-se que, documentos, jóias, valores, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância direta do passageiro.

## DOS EMBARQUES

Para garantia de embarque em qualquer espécie de transporte, é aconselhável atentar-se para o tempo de antecedência mínima constante no "voucher", devendo o passageiro portar consigo documentos pessoais. A apresentação do passageiro sem a documentação referida, ou estando esta ilegível e/ou rasurada, implicará no não embarque. Por esse motivo e também pelo não comparecimento do passageiro, ou ocorrendo este fora do horário e local programado, importará ao passageiro, exclusivamente, toda e qualquer responsabilidade pela perda do embarque e pelas conseqüências e encargos decorrentes.

1 - É de responsabilidade do passageiro, o ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados.

2 - Entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (R.G.) e Passaporte (para vôos internacionais), não sendo permitida a apresentação de cópias autenticadas (obrigatoriedade da apresentação do original), atentando-se as datas de validade, não estando rasgados e/ou rasurados. Não apresentados na forma devida implicará no não embarque, posto que vetado pelas empresas transportadoras e/ou pelo serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, D.A.C., etc), sem responsabilidade alguma da CONTRATADA. É obrigação exclusiva do passageiro, e só à ele cabendo obter, com antecedência razoável, os devidos documentos.

3 - Para embarque de menores de 12 anos, desacompanhado dos pais e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou curador), é necessário alvará judicial, concedido perante a Vara da Infância e Juventude, tanto para viagens nacionais como internacionais. Na ausência de um dos pais, é necessário o consentimento do outro, por autorização, com firma reconhecida.

Os passageiros podem se informar sobre a documentação necessária através dos órgãos responsáveis como: Infraero ([www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)); Departamento de Aviação Civil – DAC ([www.dac.gov.br](http://www.dac.gov.br)) ou Polícia Federal ([www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br)).

4 - A CONTRATADA se compromete a disponibilizar a retirada do voucher e demais documentos referentes à viagem, na unidade ou loja de aquisição, com antecedência máxima de até 2 dias antes da viagem.

## DA HOSPEDAGEM

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

1 - No Brasil, os quartos de hotéis, comumente, têm capacidade de 2 a 4 pessoas. No entanto, esses hotéis apenas disponibilizam 2 camas de solteiros. Se necessário, para acomodação das pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis ou sofá-cama, deverá o cliente, no ato da aquisição dos serviços, informar

a SHANGRI-LÁ, a fim de que esta verifique a disponibilidade perante o hotel contratado.

2 - Os horários de entradas e saídas dos apartamentos nos hotéis, devem ser rigorosamente respeitados, podendo os períodos de "início" das diárias variar de acordo com o local (no Brasil, por exemplo, a diária se inicia entre 12 e 15 horas e termina 12 horas). Os horários de entrada e saída nos apartamentos dos hotéis, não podem variar em razão dos horários de vôo (chegada ou partida). Havendo entrada antecipada ou saída posterior, quando disponíveis, deverá o cliente assumir os encargos, diretamente com o hotel.

3 - Nas ocasiões, em que por qualquer motivo, possam comprometer a execução dos serviços contratados, poderá a CONTRATADA alterar os hotéis, devendo acomodar os passageiros em hotel de categoria similar ou superior ao contratado.

4 - A CONTRATADA orienta os clientes para que, as quantias em dinheiro maiores do que aquelas necessárias ao uso diário, documentos importantes, e demais objetos de alta estima ou valor, sejam guardados nos cofres dos hotéis. Na impossibilidade de uso dos cofres (pelo tamanho ou características dos objetos guardados), deverá o cliente informar, por escrito, o objeto (características, acessórios e valor) ao hotel, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer responsabilidade.

## DA ALIMENTAÇÃO

A alimentação ocorrerá de acordo com a modalidade contratada. O café da manhã, por exemplo, é comumente incluso nas diárias dos hotéis brasileiros. Na modalidade "meia pensão", será disponibilizado ao cliente o café da manhã e outra refeição (podendo ser almoço ou jantar, o que será determinado pelo prestador deste serviço). Na modalidade "pensão completa", é disponibilizado café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ocorrer dentro do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

1 - Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, se faz necessário consulta prévia sobre a possibilidade de atendimento. Podendo nestes casos haver cobrança extra.

## DAS DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES

Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço de programa da viagem, não cabendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA quanto a execução dos mesmos, devendo o cliente contratar diretamente com a empresa realizadora dos mesmos. Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, deverão suportar tais encargos. A CONTRATADA orienta para que, os titulares de seguro saúde ou assistência médica, portem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual. Se o cliente se interessar por seguros que dêem coberturas especiais, bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo nas agências de viagem.

Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o Contratante assina abaixo, sem quaisquer restrições.

Para dirimir qualquer dúvida proveniente do Contrato de Prestação de Serviços de Turismo, as partes elegem o foro da cidade do Rio de Janeiro - RJ – local onde os responsáveis legais pela SHANGRI-LÁ se encontram para todos os efeitos em sua sede administrativa à Av. Rio Branco, 110 – 37º andar – Centro.

Nome do Vendedor / Agência

Local / Data

Assinatura do Contratante

Obrigação da Agência de Viagens e Turismo junto à operadora: para a efetiva concretização do pacote turístico, entre passageiro, Agência e a Operadora de turismo SHANGRI-LÁ, se faz necessário a confirmação da reserva assim como, o repasse dos valores pagos pelo passageiro, junto à Operadora.