



Aquarelas Operadora Turística Ltda - ME

CNPJ : 17.689.965/0001-36

CADASTUR : 19.053272.10.00001-5

] : + 55 (21) 976 311 719 / +55 (21) 983 326 584

@: info@aquarelas.tur.br / [Www : aquarelas.tur.br](http://www.aquarelas.tur.br)

Condições Gerais de Venda

A confirmação de um roteiro através da aceitação do programa / cotação, que corresponde a serviços de reserva, passeios ou estadias feitas por Aquarelas, aqui definido como o agente, implica ao (s) viajante (s), instituição ou corporação, definido aqui como o cliente, a aceitação das condições gerais de vendas descritas abaixo:

1 - Programa de viagem:

O agente oferecerá ao cliente, a partir da expressão dos seus desejos, um programa / cotação com os detalhes da viagem: itinerário, visitas incluídos e opcionais, atividades incluídas ou opcionais, serviços de alojamento, transfer, transporte, ou quaisquer outras prestações de sua escolha.

Com base nisso, uma fase de negociação entre o agente e o cliente será iniciada para chegar a uma proposta que atenda às expectativas do cliente.

A viagem é considerada definitiva após o recebimento, pelo agente, do contrato de serviço ou do formulário de inscrição preenchido, datado e assinado pelo cliente e do pagamento determinado e acordado por ambas as partes. Os serviços adquiridos serão confirmados em até 15 dias após o recebimento do depósito. O contrato de serviço ou formulário de registro será baseado no programa / cotação aceito. Ele formaliza o compromisso contratual de ambas as partes.

2 - Cotação - Taxas - Data de validade:

O programa / cotação enviado ao cliente é válido por 45 dias, a partir da data de recebimento.

O agente se compromete a garantir as tarifas publicadas durante esse período.

Ao final do período de vigência do programa / cotação, e falta de informação por parte do cliente, o representante se reservará o direito de atualizar as tarifas ou cancelar a oferta sem penalidades.

Em caso de modificação dos serviços, por iniciativa do cliente, o agente estabelecerá uma ou mais especificações no âmbito da negociação.

O agente se reserva o direito de modificar as taxas exibidas no caso de:

- Variação no custo de transporte relacionado ao preço do combustível;
- Variação de taxas e impostos relacionados ao transporte aéreo.

3 - Condições Financeiras:

O cliente compromete-se a pagar 100% do valor do programa / cotação aceito dentro dos seguintes prazos:

- 30% (trinta por cento) do valor total da viagem aceito por meio do programa / cotação após a assinatura do contrato de serviço ou formulário de registro.
- O saldo em até trinta (30) dias antes da execução do primeiro serviço.
- Qualquer atraso no pagamento pelo cliente será considerado uma violação dos termos contratuais pelo agente e pode resultar em:
 - Cancelamento dos serviços, sem possibilidade de reembolso.
 - Faturamento, pelo agente, de multas de atraso.

Algumas prestações estarão sujeitas a condições de pagamento específicas. Elas serão definidas caso a caso pelo agente, com base nas condições praticadas pelos parceiros e pelos prestadores de serviços locais. A seguir, uma lista não exaustiva de serviços potencialmente afetados:

- Acomodações durante as datas comemorativas do calendário brasileiro;
- Acesso a ingressos para esportes, eventos culturais, ...;
- Voos domésticos e / ou internacionais emitidos pelo agente.

Os pagamentos devem ser feitos por transferências bancárias internacionais para a uma conta brasileira de titularidade do agente. As taxas de transferência bancária são de responsabilidade do cliente. Os encargos bancários relacionados ao recebimento de valores transferidos pelo cliente são de responsabilidade do agente.

O programa / cotação aceito e a fatura serão expressos em Reais (BRL, R\$), moeda corrente padrão das transações financeiras no Brasil. O agente não aceitará outro valor que não aquele expresso no programa / cotação depositado pelo cliente, mesmo quando ocorrer variação da taxa de câmbio entre a moeda de emissão da liquidação e o real (BRL / R\$).

O agente aceita pagamentos em moeda estrangeira (EUR, USD, GBP) e pagamentos com cartão de crédito, com adicional de três inteiros e seis décimos por cento (3,6%) do valor devido na fatura.

O agente enviará ao cliente uma fatura em acordo com o programa / cotação até trinta (30) dias antes do início dos serviços. Uma fatura adicional pode ser emitida pelo agente se serviços adicionais imprevistos tiverem sido fornecidos.

Os custos "extras" não descritos no programa / cotação são de responsabilidade do cliente ou do (s) participante (s) que geraram esses custos.

No caso de descumprimento dos prazos de pagamento ou no caso de atraso no pagamento, o cliente e / ou o (s) participante (s) terão faturados, pelo agente, as seguintes penalidades: trinta e três milésimos por cento (0,033%) por dia, e uma multa fixa de 10% (dez por cento) do valor total da fatura em questão.

4 - Descontos - Cancelamento - No Show - Alterações do Evento:

Se o cliente deve, por motivo qualquer, modificar ou cancelar sua viagem, ele deve informar o representante, por escrito, o mais breve possível.

Se um (s) participante (s) registrado (s) no mesmo formulário de registro tiver que cancelar sua participação em uma estadia mantida para um ou para outros participantes:

- Para serviços pessoais (não compartilhados): o cronograma de taxas de cancelamento, de acordo com as condições dos prestadores de serviços e / ou fornecedores, será calculado para este (s) viajante (s) que cancelar (em) sobre os preços dos serviços (ingressos, passagem aérea, ...) não consumidos na data do cancelamento.

- Para serviços compartilhados: taxas equivalentes a 100% (cem por cento) do valor total, independentemente da data de cancelamento, serão cobradas do (s) cliente (s) e / ou participante (s) que cancelar (em) suas parte dos serviços compartilhados da viagem.

Como procedimento de cancelamento das prestações definidas no programa / cotação, será aplicada a seguinte política:

- De noventa (90) a trinta e um (31) dias antes da data de execução dos serviços: 30% (trinta por cento) do custo total do serviço será retido;
- De trinta (30) a dezesseis (16) dias antes da data de entrega do serviço: 90% (noventa por cento) do custo total do serviço serão retidos;
- Quinze (15) dias antes da data de entrega do serviço: Cem por cento (100%) do custo total do serviço será retido.

Alguns serviços estarão sujeitos a condições especiais de cancelamento. Eles serão definidos, caso a caso, pelo agente com base nas condições praticadas pelos parceiros e pelos prestadores de serviços locais. A seguir, uma lista não exaustiva de serviços potencialmente afetados:

- Acomodações durante as datas comemorativas do calendário brasileiro;
- Acesso a ingressos para esportes, eventos culturais, ...;
- Voos domésticos e / ou internacionais emitidos pelo agente.

Neste contexto, uma penalidade pode ser faturada para o cliente, até cem por cento (100%) do valor dos montantes comprometidos.

Além das condições listadas acima, o agente será flexível e inclinado a adaptar suas condições de cancelamento às de seus prestadores ou fornecedores locais.

No caso de "No Show", sem informação prévia fornecida pelo cliente antes da data de início dos serviços, o cliente concorda em pagar o valor total do programa / cotação aceito.

Quinze (15) dias antes do evento, nenhuma alteração no programa / cotação poderá ser aceita. Cem por cento (100%) dos serviços acordados serão faturados.

Qualquer alteração, a pedido expresso do (s) cliente (s) ou participante (s), do programa / cotação demandado durante a viagem, deverá ser informado e motivado por escrito ao agente, que irá validar a aplicação nos seus critérios de perícia logística. Quaisquer suplementos resultantes da modificação dos serviços serão à custa do cliente e / ou do (s) participante (s). Estes suplementos deverão ser pagos no local, e antes da execução, ao (s) prestador (es) de serviços local ou agente.

Da mesma forma: o cancelamento ou uso não voluntário do (s) serviço (s) pelo (s) participante (s) não poderá ser reembolsado pelo agente.

5 - Responsabilidades:

O agente se compromete a fornecer ao cliente e / ou ao (s) participante (s) as informações ou meios de informação relativos às formalidades, regulamentos e obrigações necessários para a entrada no território brasileiro.

Por natureza:

- Conformidade de documentos de identidade e vistos exigidos pela polícia e autoridades alfandegárias brasileiras;

- Cumprimento das formalidades e regulamentos definidos pela (s) companhia (s) aérea (s);
- Cumprimento das exigências das autoridades de saúde brasileiras em termos de vacinas e tratamento preventivo.

5 - 1 - Passaportes, Vistos, ...: A obtenção dos documentos exigidos pelas autoridades brasileiras é de responsabilidade individual do cliente e / ou do (s) participante (s). O link a seguir contém a lista de nacionalidades para as quais um visto é necessário para entrar no território brasileiro e informações gerais sobre a visita estrangeira ao país: [VisitBrasil](#) e [Portal Consular](#).

Cada participante deve cumprir os regulamentos e formalidades da polícia e da alfândega ao longo da viagem.

As consequências de uma violação dos regulamentos locais serão assumidas pelo infrator.

Em caso de não apresentação, não conformidade ou falha no cumprimento destas obrigações regulamentares pelo cliente (cancelamento de um serviço por não apresentação de um documento em conformidade, ...), não haverá responsabilidade do agente.

5 - 2 - Saúde: O (s) participante (s) deve (m) garantir individualmente que suas vacinas atendam às exigências das autoridades sanitárias brasileiras.

O agente recomenda que o cliente consulte regularmente as informações divulgadas pelas autoridades competentes sobre os riscos para a saúde nas regiões visitadas. O seguinte link contém informações sobre as vacinas recomendadas para permanecer no Brasil: [VisitBrasil](#).

Recomenda-se um contrato de seguro-saúde.

O não respeito do cliente ou do (s) participante (s) em cumprir uma ou mais formalidades, regulamentos e obrigações não implicará responsabilidade ao agente.

5 - 3 - Comportamento do (s) participante (s): Entende-se que o (s) participante (s) adotarão comportamento educado e respeitoso com as populações, fornecedores, prestadores locais e os representantes do agente.

Neste contexto, qualquer ameaça - verbal ou física - ou violência - verbal ou física - contra a população, provedores, fornecedores locais e / ou representantes do agente resultará na exclusão imediata do (s) participante (s) em causa.

Esta (s) exclusão (ões) não poderá ser objeto de qualquer reembolso dos serviços realizados ou a realizar.

Não restará qualquer responsabilidade do agente.

O agente reserva-se o direito de tomar as medidas legais necessárias contra o (s) participante (s) relevante (s) perante as autoridades competentes.

6 - Riscos:

O agente aconselha o cliente e / ou os participante (s) a consultar os conselhos referentes ao Brasil do Ministério das Relações Exteriores do seu país de origem antes da partida.

O (s) participante (s) devem estar cientes de que, dada a natureza dos passeios ou viagens organizadas pelo agente, as atividades praticadas (caminhadas, excursões, esportes motorizados, ...) podem levar a certos riscos.

O afastamento dos centros médicos, a falta de meios de comunicação e o estado das estradas (entre outros) podem representar um risco que deve ser conhecido por cada participante.

Cada participante deve aderir às regras de cautela, vida comunitária e diretrizes de segurança dos guias locais. Cada participante assume esses riscos com pleno conhecimento dos fatos e compromete-se a não responsabilizar o agente, os guias que os acompanham, os prestadores de serviços organizados com seu consentimento e fornecedores locais.

O agente não pode ser responsabilizado por acidentes causados pela imprudência do (s) participante (s), ou pelo não cumprimento das instruções de segurança.

O agente se reserva o direito:

- Excluir, a qualquer momento dos serviços organizados, qualquer participante (s) cujo comportamento possa comprometer a segurança ou o bem estar de outros participantes ou terceiros. Tal medida não resultará em direito a indenização.
- Modificar, se as circunstâncias o exigirem, o meio de transporte, itinerário, alojamento ou qualquer outro serviço.

A bagagem e os objetos pessoais (câmeras, documentos de identidade, etc.) permanecerão, sob todas as circunstâncias, de responsabilidade do (s) participante (s). Dependendo da natureza do circuito, as estadias e / ou bagagem deverão ser adaptadas às atividades e aos meios de transporte.

Em caso de perda ou roubo, a responsabilidade do agente, do (s) fornecedor (es) e do (s) prestador (es) local (ais) não será devida.

7 - Transporte aéreo:

Cada participante deverá cumprir o regulamento em vigor da companhia aérea, bem como as regras de segurança da companhia aérea.

No caso de as companhias aéreas cancelarem voos ou alterarem horários, o agente não será responsabilizado pela alteração na viagem.

O agente, de acordo com cada situação, estudará, junto com o cliente e / ou o (s) participante (s), a melhor solução adaptável para a nova configuração.

8 - Caso de Força Maior:

Eventos excepcionais, referidos como "Força Maior", podem resultar em modificação ou cancelamento de algumas ou de todas as prestações acordadas. São chamados de "Força Maior" a agitação política, desastres naturais, ataques externos à vontade do agente, as decisões de polícia, falência de um fornecedor de serviços, incidentes técnicos, fato imprevisível e insuperável de uma terceira pessoa; esta lista não é exaustiva.

No caso de o agente ter que cancelar ou interromper a (s) prestação (ões) de serviço como resultado de eventos de força maior, os serviços que não puderam ser efetuados no âmbito dos programas / cotação, será:

- Reembolsados integralmente, se não tiverem sido pagos ao (s) prestador (es) e / ou fornecedor (es).
- Reembolsado proporcionalmente ao reembolso concedido pelo (s) provedor (es) e / ou fornecedor (es).

O cliente e / ou o (s) participante (s) não podem, no entanto, reclamar qualquer compensação do agente.

9 - Informações do viajante:

O cliente se compromete a fornecer, juntamente com o depósito e o contrato de serviço ou a ficha de inscrição, uma lista com as datas de nascimento, números de passaporte e os nomes e sobrenomes de todos os participantes, conforme constam no passaporte.

Atenção: um erro nos nomes ou sobrenomes pode resultar na recusa de embarque da companhia aérea e / ou na recusa de entrada no território pelas autoridades alfandegárias.

Apenas os nomes das pessoas nesta lista poderão participar nos serviços reservados.

Qualquer substituição de participação é proibida sem o consentimento prévio do agente.

10 - Seguro:

Aquarelas, como parte de suas atividades de operador turístico e agente de viagens, possui um seguro de responsabilidade civil. O agente mantém o número da apólice de seguro: 077800000208, subscrito com seu parceiro: "Ifaseg Consultoria, Marketing e Corretora de Seguros Ltda" registrado no registro de estado de pessoas jurídicas (CNPJ) sob o número: 04095549/0001 -68.

O contrato de serviço, a ficha de inscrição e o programa / cotação não incluem qualquer assinatura de seguro individual em benefício do cliente e / ou do (s) participante (s).

A Aquarelas, além de seus serviços de operadora de turismo, oferece ao cliente e / ou participante (s), um seguro de assistência médica, repatriação através de seu parceiro: "Intermac - Assistência ao Turismo. Ltda »registrada no cadastro nacional de pessoas jurídicas (CNPJ) sob o número: 05.880.321 / 0002-22.

A pedido do cliente e / ou do (s) participante (s), o agente fornecerá as cláusulas detalhando os danos cobertos e estabelecerá a cotação correspondente. Este serviço é opcional e será cobrado extra.

O agente recomenda ao cliente e / ou ao (s) participante (s) a contratação de assistência médica e seguro de repatriação em seu país de origem.

11 - Reclamações - Jurisdição:

Todas as reclamações deverão ser dirigidas, por escrito, ao agente Aquarelas Operadora Turística Ltda - ME, com domicílio Rua Soriano de Sousa 97-301 – 205.11-180, Tijuca - Rio De Janeiro - RJ - Brasil.

Em caso de litígio, apenas os órgãos de justiça do município do Rio de Janeiro - RJ - Brasil poderão lidar com uma disputa entre as partes.