

Contrato de adesão: condições gerais para fornecimento de serviços
De viagens e turismo de **Pangea Viagens e Turismo Limitada**,
registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Porto Alegre (RS)

CONDIÇÕES GERAIS PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE VIAGENS E TURISMO

A **Pangea Viagens e Turismo Limitada**, adiante denominada Pangea Turismo, é uma agência de viagens e turismo com sede na cidade de Porto Alegre (RS), inscrita no CNPJ no. 94.586.864/0001-80, e atua como intermediária entre os seus clientes e os prestadores de serviços de turismo em geral, tais como operadoras, consolidadoras, empresas aéreas, hoteleiras, locadoras de veículos, transportadoras terrestres e hidroviárias, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas e danos resultantes de casos fortuitos ou de força maior, incluídos greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, terrorismos, atrasos, e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a agência não possui poder de previsão ou controle. A Pangea Turismo não responde nem e solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, cuja responsabilidade legal e contratual decorra de legislação específica como no caso dos transportes aéreo, terrestre, marítimo e ferroviário, bem como dos hoteleiros que responderão na forma da lei vigente e comunica a seus clientes interessados as seguintes condições gerais para fornecimento de serviços de viagens e turismo:

1. Quanto à encaminhamento de reservas e confirmações de serviços: Após a solicitação dos serviços por parte do cliente, a Pangea Turismo procederá a solicitação de reserva dos mesmos junto aos fornecedores e a respectiva confirmação de reserva será informada após a verificação da disponibilidade dos serviços solicitados. Serão válidas as confirmações informadas em documentos específicos recebidos pelo fornecedor dos serviços. O pagamento deverá ser efetuado na data estabelecida no ato da confirmação da reserva. O não cumprimento – por parte do cliente, dos prazos informados na confirmação da reserva, poderá implicar no cancelamento automático de todos os serviços, e cobrança de multas conforme regras específicas de cada produto em questão.
2. Quanto à alteração de preços informados e/ou publicados: Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais, resoluções governamentais, oscilações verificadas no mercado, ou outros motivos que os justifique e que comprovadamente os altere. Estas alterações serão informadas ao cliente antes do pagamento dos serviços. O pagamento total dos serviços representa a contratação dos serviços e é a única garantia de manutenção de preço.
3. Quanto às condições específicas do transporte aéreo:
 - 3.1. Da passagem aérea: O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica. Depois de emitidos os bilhetes aéreos - ou e-tickets – quaisquer alterações estão sujeitos a penalidades. Em caso de cancelamento ou alterações de data e horários,

independente da antecedência da viagem, o cliente estará sujeito a multas e taxas de cancelamento, estando sujeitas às regras e condições da transportadora.

- 3.2. Da bagagem: O transporte será feito de acordo com os critérios da companhia aérea, que em geral, permite transportar um volume de até 20 Kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.
- 3.3. Das responsabilidades: Os casos de atrasos de vôo, acidentes, perda ou extravio, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia), Código Brasileiro de Aeronáutica e legislação em vigor, conforme o caso.
- 3.4. Das escalas técnicas: A realização de escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave e estão sob responsabilidade da companhia aérea.
- 3.5. Do embarque: Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade, apresentar-se no aeroporto com no mínimo duas horas do horário previsto para saída do vôo, portando os documentos necessários para embarque, entrada e saída dos países aos quais se destinar; da mesma forma, será de responsabilidade dos passageiros a reconfirmação - diretamente na companhia aérea, de cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da hora prevista para o embarque.
- 3.6. 3.6. Do atraso dos passageiros: O transportador poderá não retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá penalidades específicas conforme condições de cancelamento em documento próprio da operadora dos serviços e/ou da companhia aérea. Os casos de “no show” – não apresentação do passageiro ao embarque, são de exclusiva responsabilidade do cliente que ficará sujeito às regras estabelecidas pela companhia quanto à remarcação da viagem, reembolso e/ou endossos para outra companhia.
- 3.7. Do reembolso de passagens aéreas: Seguirão as regras específicas de cada companhia aérea, normalmente impressas no bilhete ou em forma de anexo ao e-ticket.
4. Quanto às condições específicas de hospedagem:
 - 4.1. Das hospedagens – de maneira geral, as diárias de hotel iniciam-se normalmente às 14horas e encerram-se às 12h. Em estabelecimentos de hospedagem em algumas localidades compreendem o horário das 15 horas para início e encerram-se, às 10 horas. Sendo assim, os apartamentos só poderão ser ocupados a partir deste horário. Caso o embarque se efetue após este horário poderá ser solicitado ao hotel a guarda da bagagem no depósito (hotéis que ofereçam este serviço). Deve ser observado que estes horários poderão ser alterados conforme a região e situação de ocupação de hotel.
 - 4.2. Do reembolso de hospedagens não utilizadas, motivadas pelo cliente: Seguirão as regras específicas de cada empresa fornecedora dos serviços e sujeitas à legislação local.
5. Quanto às condições específicas da parte terrestre (traslados e passeios):
 - 5.1. Das condições específicas dos serviços de traslados e passeios: quando traslados e passeios descritos em roteiros forem regulares de turismo,

serão serviços compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. Caso o passageiro tenha qualquer problema de ordem pessoal ou de imigração que impeça a execução destes serviços, o serviço não realizado não será reembolsado. Estes serviços são operacionalizados e sob responsabilidade por operadores locais previamente contratados e, portanto, sujeitos à regras e legislação local.

- 5.2. 5.2. Dos serviços opcionais: Quando não estão incluídos nos pacotes de serviços contratados, constituindo-se mera sugestão, não serão da responsabilidade da Pangea Turismo a operacionalização e qualidade dos mesmos.
6. Quanto às condições específicas dos cruzeiros: As condições específicas para reservas, pagamentos, alterações, cancelamentos, reembolsos e documentação para cruzeiros fazem parte de documento próprio das companhias organizadoras destes serviços, que estará à disposição dos interessados na Pangea Turismo e serão encaminhadas aos clientes no momento da reserva.
7. Quanto às alterações, cancelamentos e no show, reembolsos de pacotes turísticos e/ou viagem independente de pacotes:
 - 7.1. Das alterações: os pedidos de alteração por iniciativa do passageiro poderão implicar na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela Operadora responsável pelo produto vendido com seus fornecedores, em nome dele.
 - 7.2. Dos cancelamentos: entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado bem como alteração de datas. Solicitações de cancelamento de viagem deverão ser feitas por escrito e, quando recebidos após a confirmação dos serviços, estarão sujeitas à taxas por gastos de comunicação e multas. Deverão ser consultadas as condições específicas de cada programa relativas ao pagamento de penalidades por cancelamento.
 - 7.3. Dos cancelamentos de passagens aéreas:
 - 7.3.1. Dos vôos regulares / bloqueios operacionalizados por operadoras: os bilhetes aéreos incluídos nos pacotes organizados por Operadora referem-se a tarifas especiais exclusivas para a utilização em pacotes completos, com parte terrestre incluída – não podendo ser considerados individualmente, por força de contrato com as companhias aéreas. Assim, em caso de cancelamento de viagem, serão aplicadas as regras de cancelamento mencionadas no item 7.2.
 - 7.3.2. Dos fretamentos: no caso de pacotes com vôos fretados, o cancelamento só poderá ser feito dentro do prazo informado na confirmação de reserva, sendo que após o prazo não haverá devolução de valores. Mesmo dentro do prazo de cancelamento poderá haver cobrança de multa, sendo que será expressamente informada no ato da confirmação de reserva.
 - 7.3.3. Do no show:
 - a) No show aéreo: o no show aéreo (nos pacotes turísticos incluindo terrestre) deverá ser considerado desistência de viagem e cairá nas regras de cancelamento, com penalidade de 100% do total do programa organizado pela operadora. Em caso de compra somente de parte aérea em vôo regular

isolado, sem estar vinculado a um programa terrestre, sofrerá as penalidades específicas conforme a companhia aérea em questão, item 3.1.

- b) No show terrestre: caso o passageiro não compareça ao hotel no período solicitado na reserva (no show) será cobrada uma multa de acordo com as normas do hotel e/ou o fornecedor, mais despesas operacionais.
- 7.4. Dos reembolsos: eventuais reembolsos somente serão concedidos mediante a apresentação de recibos comprobatórios, em caso de não obtê-los, o passageiro deverá contatar o guia ou operador local, (cujos contatos estão indicados nos vouchers), e o mesmo se reportará diretamente à operadora dos serviços locais para comprovação dos serviços não prestados. Este reembolso será pago após a apresentação dos documentos acima citados e valores creditados pelos fornecedores locais, sem juros e sem correção monetária. Não haverá reembolso de qualquer item que compõe o programa, não utilizado por iniciativa do passageiro.
- 7.5. Das reclamações: Em caso de reclamações quanto a prestações de serviços, o cliente deverá encaminhar por escrito a Pangea Turismo, que como intermediária, encaminhará para a operadora responsável pela prestação dos serviços até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Art. 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.
- 8. Quanto à documentação pessoal: Cabe ao cliente (passageiro), observar sua documentação pessoal em dia e dentro dos prazos de validade, bem como seu bom estado de conservação. Da mesma forma, compete ao cliente (passageiro) observar vistos exigidos e vacinas obrigatórias.
- 8.1. A Pangea Turismo não poderá ser responsabilizada pelo cancelamento da viagem de passageiros que não possuírem a documentação adequada, e reserva-se no direito de não permitir o embarque de passageiros sem documentação e vistos, uma vez que existe legislação específica que as obriga a tal ação. Assim, a impossibilidade do embarque gerada por falta de documentação caracterizará como cancelamento de viagem, sendo aplicadas as penalidades definidas nos itens 3.1., 4.2. ou 7, conforme o caso.
- 8.2. Da imigração: Cada país apresenta critérios distintos para a entrada no país (vistos, vacinas, questionários feito localmente, etc). A Pangea Turismo não possui nenhum vínculo com as autoridades de cada localidade no que diz respeito a entrada dos passageiros nos mesmos, portanto não tem responsabilidade por qualquer problema que o passageiro possa ter com as autoridades locais.
- 9. Quanto às condições finais:
- 9.1. Da bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objeto deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Pangea Turismo não tem responsabilidade pela perda, roubo, extravio, ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer, incluindo sua manipulação em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá o direito a transportar um volume de até 20 Kg, além da bagagem de mão.
- 9.2. Dos valores, objetos e documentos pessoais: A Pangea Turismo não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos e valores pessoais

durante a viagem. Recomenda-se verificar junto aos hotéis a existência de cofres para a guarda desses. As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio de bagagem somente quando esta for destinada a algum lugar através de transporte aéreo, portanto não oferecem seguro caso haja extravio em saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis. A Pangea Turismo não aconselha a levar itens de grande valor nas viagens, e caso necessário, é aconselhável levá-los na bagagem de mão. Caso opte por deixar no cofre do hotel, verifique a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre. A Pangea Turismo ainda aconselha a nunca deixar malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento.

- 9.3. Do cartão de assistência internacional ou seguro: A Pangea Turismo recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional ou seguro. Quando não incluído no programa escolhido, o passageiro deverá providenciar a aquisição de seu cartão ou seguro.
- 9.4. No caso de programas que já incluem um cartão de assistência internacional – ou seguro, um cartão de assistência mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.
- 9.5. Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior e são prestados de acordo com suas condições gerais.
10. Quanto à confidencialidade: A Pangea Turismo se compromete à manter sigilo das informações cadastrais dos clientes e passageiros, bem como garantir a privacidade das informações dos serviços contratados, estando – no entanto, obrigada à exigências legais.
11. Quanto ao Foro: O foro eleito para dirimir eventuais questões e dúvidas é o da Comarca de Porto Alegre (RS), com renúncia expressa de qualquer outro.
12. A Pangea Turismo mantém o site www.pangeaturismo.net e dispõe ali este documento em arquivo pdf. aos interessados, bem como dispõe arquivos em pdf. Do Código de Defesa do Consumidor, das instruções normativas da Embratur e de legislação de interesse do consumidor, juntamente com telefones úteis.
13. Ao adquirir itens de viagens ou pacotes junto à Pangea Turismo, o passageiro declara conhecer estas condições gerais para fornecimento de serviços de viagens e turismo bem como as condições específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente.

Porto Alegre (RS), 28 de Agosto de 2008.