

# CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

## 1. CONDIÇÕES GERAIS.

A ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., formulou este contrato à luz do Código de Defesa do consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira de Operadoras de Turismo Braztoa / Cobrat. Uma cópia das Condições Gerais será fornecida pela agência de viagens vendedora.

## 2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA VIAGEM INTERNACIONAL.

**2.1** – A restrição ao ingresso ou permanência de V. As em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, que exercem o total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, a permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada Estado. Reconhecido pela comunidade e normas internacionais.

**2.2** – A ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., assim como qualquer outra empresa, não detém ingerência sobre tal decisão.

## 3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OPERADORA.

**3.1** - A ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos por conta de motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão e controle.

**3.2** – Por motivos técnicos operacionais, a ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., reserva-se o direito de promover as alterações que se fazem necessárias, quanto a itinerários, hotéis, serviços etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também promover alterações necessárias na parte Aérea, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o cliente sobre sua reserva com respectivo reembolso.

## 4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE E MARITIMA

**4.1** – Solicitação de Reserva: deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva). Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivas até 07 (sete) dias úteis anteriores a saída da cidade de origem, o valor do depósito inicial será de 40% do valor do programa de viagem, sendo cobrada taxa de prestação de serviço.

**4.2** – Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à ÁSIA TOTAL OPERADORA o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 6.

**4.2.1** – O passageiro, bem como sua mandatária, a agência de viagens, é responsável pela veracidade das informações enviadas a ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., assim como pela autenticidade das cópias dos documentos enviados às instituições financeiras, através da Operadora.

**4.3** – Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os alterem.

**4.4** – Pedidos de alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro por nome dele, conforme parágrafo 5.

**4.5** – Apresentação para embarque em cruzeiros: deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes marítimos.

**4.6** – Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ou cabines: o (*check in*) inicia-se às 15h00 e a saída (*check out*) deverá ser feita às 11h00. O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo pode ser constituído de cama articulada ou sofá cama.

**4.7** – Regime de Alimentação: prevalece o mencionado no voucher do produto adquirido.

**4.8** – Traslados e passeios: são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizadas em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. O transportador não poderá retardar o traslado para aguardar os passageiros por ventura, retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização.

**4.9** – Guias acompanhantes: mesmo mencionado no pacote, este serviço é garantido somente para excursões que atinjam um mínimo de 20 participantes.

**4.10** – Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetos deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer motivo e causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese da bagagem sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação junto a Cia. de transporte. Recomenda-se fazer o seguro viagem destas, antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito de transportar um item de 20 Kg, além da bagagem de mão.

**4.11** – Responsabilidade sobre valores: A ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., não se responsabiliza por roubo de documentos e objetos de valores pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para guardar todos estes pertences.

**4.12** – Serviços opcionais: Em nosso itinerário, indicamos passeios, visitas e restaurantes. Estes não estão inclusos em nossos

produtos, constituindo-se meramente na operacionalização, qualidades e/ou reembolso de valores correspondentes aos serviços.

## **5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO.**

**5.1** – O bilhete da 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.

**5.2** – Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da Cia. Aérea, que em geral, permite transportar um item de até 20 Kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.

**5.3** – No caso de atraso no voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade seja exclusiva da Cia. Aérea em questão, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**5.4** – A realização de escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave.

**5.5** – O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a Cia. Aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

**5.6** – Os passageiros deverão sob sua responsabilidade:  
**A:** apresentar-se no aeroporto com até 02 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque.  
**B:** reconfirmar diretamente na Cia. Aérea cada voo subsequente com mínimo de 72 horas antes do voo.

**5.7** – O transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros, por ventura, retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracteriza o cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas mencionadas no item 6.

**5.8** – Conexões: passageiros que dependem de voo de conexão devem realiza-lo com intervalo mínimo de 03 horas. Quanto isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser no mínimo de 06 horas.

## **6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CANCELAMENTO.**

**6.1** – Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

**6.2** – Solicitações de cancelamento da viagem ou de serviços contratados serão aplicadas com antecedência quando for comunicada a ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA.

**Parte Terrestre:** até 31 dias antes da viagem – isentos de penalidade, exceto gastos de prestação de serviços. Entre 30 e 15 dias antes do início da viagem – perda de 50% sobre o valor total do pacote. Menos de 15 dias antes da viagem ou do início dos serviços – perda total do valor do pacote.

**Parte Marítima e Ferroviária:** uma vez confirmada e garantida a cabine, não importando a antecedência com que for feito a parte aérea:

**A:** em alguns dos nossos produtos, utilizaremos voos de fretamento e/ou voos regulares em sistema “block-charter”. Nestes casos, o cancelamento, o não comparecimento para embarque ou não utilização da passagem aérea, fará o passageiro perder o direito a outro embarque ou reembolso do bilhete, nos termos e na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.

**B:** em voos regulares, as passagens aéreas possuem tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições (endossos, mudanças de rotas, reembolsos), este somente poderá ser feito após o ressarcimento por parte da Cia. Aérea.

**6.3** – O passageiro que não comparecer para embarque, no dia e hora previamente marcados, sofrerá as penalidades mencionadas no item 6.2, devendo ressarcir à contratada os danos causados por sua inadimplência.

**6.4** – Na hipótese de os serviços adquiridos (passagens aéreas, hospedagem, traslados e passeios) não serem usufruídos, pelos motivos mencionados no item 2 deste contrato, a ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., não efetuará nenhuma indenização nem reembolsará qualquer valor.

## **7. – DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PELA OPERADORA.**

**7.1** – A ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., providenciará, imediatamente após o pagamento total, a emissão completa da documentação de viagem.

**7.2** – A documentação de viagem para voos fretados e “block-charter”, poderão ser entregues na semana do embarque ou no momento da apresentação da viagem no aeroporto de São Paulo.

## **8. – DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO.**

**8.1** – Documentos pessoais, vistos, certificado de vacina, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque pode ser gerada por falta, sendo aplicadas as penalidades do item 6.

## **9. RECLAMAÇÕES.**

**9.1** – Em caso de deficiência no serviço prestado (hospedagem, transporte aéreo, traslados, guias e outros), a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador de serviço “in loco”, com o devido protocolo. Uma cópia do documento pessoal, devidamente protocolada, deverá ser apresentada a ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., juntamente com a reclamação.

**9.2** – Em caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o cliente as encaminhará por escrito a ÁSIA TOTAL OPERADORA DE VIAGENS LTDA., em até 30 dias após o encerramento destes, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo contratual será considerada perfeita e concluída.