



- 2.4. Escalas Técnicas: a realização de escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave.
- 2.5. Embarque: os passageiros deverão, sob sua responsabilidade, apresentarem-se no aeroporto (ou em outro local previsto) com no mínimo 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque, informado pela operadora, portando os documentos necessários para embarque, entrada e saída dos países aos quais se destinar; da mesma forma será de responsabilidade dos passageiros reconfirmar diretamente na companhia aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída.
- 2.6. Atraso de passageiros: o transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas do item 6.
- 2.7. Reembolso de passagens aéreas: como a SEPEAN Operadora Turística não comercializa passagens aéreas avulsas, em caso de cancelamento da viagem, serão aplicadas as regras de cancelamento constantes no item 6.
- 2.8. Atendimento: o atendimento do passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem e sua entrega no destino, a operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo a operadora, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha.
- 2.9. Atraso de vôos: em caso de atraso no vôo, quando resultar na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a sempre e somente quando for possível, reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes, mediante pagamento de serviço no local, pelo passageiro, sem reembolso.
- 2.10. Programa de milhas: a inscrição e a manutenção nos diversos programas de incentivo (contagem de milhagem) das companhias aéreas devem ser de responsabilidade dos passageiros.

### **3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA HOSPEDAGEM**

- 3.1. A SEPEAN Operadora não acomoda passageiros em apartamentos a compartilhar. Caso a reserva seja feita em apartamento duplo ou triplo, o agente de viagens compromete-se a informar o nome do segundo ou terceiro passageiros, até o prazo final para pagamento. Caso contrário, será acrescido o adicional para acomodação em apartamento single.
- 3.2. A diária nos hotéis na América do Sul inicia-se às 15 hs e encerra-se, normalmente, às 10 hs. Sendo assim, os apartamentos só poderão ser ocupado/desocupado dentro desse horário. Caso o embarque/desembarque se efetue após este horário, poderá ser solicitado ao hotel que guarde a bagagem no depósito do mesmo (isto em hotéis que oferecem este serviço). Ter em conta que estes horários poderão ser alterados conforme a região e situação de ocupação do hotel.

### **4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE TERRESTRE (TRASLADOS E PASSEIOS)**

- 4.1. Condições específicas dos serviços de traslados e passeios: quando traslados e passeios descritos no roteiro forem regulares de turismo, serão serviços compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. É permitida uma mala média por passageiro, mais uma mala de mão. Caso haja mais bagagens, fica sujeito a uma cobrança adicional. O trasladista permanece no aeroporto até 60 minutos após a hora do pouso do avião. Caso o passageiro tenha qualquer problema ou de imigração, localização de bagagem, visita a Free-Shop ou de qualquer outra natureza, o serviço não será realizado e não haverá reembolso do mesmo.
- 4.2. Opcionais: em nosso site e folhetos poderemos indicar passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão incluídos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão. Assim, não é de nossa responsabilidade a operação e qualidade dos mesmos.

### **5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CRUZEIROS:**

As condições específicas para reservas, pagamentos, alterações, cancelamentos reembolso e documentação para cruzeiros fazem parte do documento próprio da companhia de cruzeiros, que está à disposição de todos na SEPEAN Operadora e será encaminhado aos agentes de viagens no momento da reserva.

### **6. ALTERAÇÕES, CANCELAMENTOS, NO SHOW E REEMBOLSOS.**

- 6.1. Alterações: os pedidos de alteração poderão implicar na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela Operadora com seus fornecedores e/ou pessoas chamadas a prestarem seus serviços.
- 6.2. Cancelamentos: entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas. Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito (e-mail ou fax) e quando recebidos após a confirmação dos serviços, terão em todos os casos, taxas por gastos de comunicação no valor de US\$ 10,00 (dez dólares) por reserva terrestre e de US\$ 60,00 (sessenta dólares) por cada reserva envolvendo parte aérea. As penalidades serão aplicadas segundo a antecedência com que forem comunicadas ou de acordo com as condições de produtos específicos, informados no ato da confirmação. Caso não tenha nenhuma indicação expressa na confirmação, a regra padrão para cálculos do valor das multas (além da taxa de comunicação) é a seguinte...
- =Até 21 dias antes do início da viagem, valor correspondente à taxa de comunicação mais eventuais despesas de cancelamento de passagem aérea caso esta já esteja emitida.
  - =De 20 a 10 dias antes do início da viagem, 25% do valor total do programa + taxas de comunicações.
  - =De 09 a 03 dias antes do início da viagem, 50% do valor total do programa + taxas de comunicações.
  - =Menos de 03 dias antes do início da viagem, 100% de multa.

Ass.: .....

Passageiro	Agência	SEPEAN
------------	---------	--------

#### 6.2.1. Cancelamento de bilhetes aéreos:

6.2.1.1. Vãos Regulares/Bloqueios: os bilhetes aéreos incluídos nos pacotes operados pela SEPEAN Operadora referem-se a tarifas especiais exclusivas para 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 da viagem, serão aplicadas as regras de cancelamento mencionadas no item 6.2..

6.2.1.2. Fretamentos: no caso de pacotes com vôos fretados, o cancelamento só poderá ser feito dentro do prazo informado na confirmação da 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 da reserva.

6.2.3. No show aéreo: o no-show aéreo será considerado desistência de viagem e cairá nas regras de cancelamento, com penalidade 100% do valor do programa.

6.2.3.2. 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 fornecedor, mais despesas operacionais.

6.3 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 em nossos vouchers), e o mesmo se reportará diretamente a SEPEAN Operadora, 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.

6.4. Reclamações: em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente deverá encaminhar por escrito a SEPEAN Operadora até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 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.

### 7. DOCUMENTAÇÃO PESSOAL

7.1.Documentação para embarque: Para embarque aéreo dentro do Mercosul (Uruguai, Paraguai, Chile, Argentina e Peru), são aceitos em caráter de turismo como documento de identificação, Carteira Identidade nacional (RG emitido pela Secretaria de Segurança Pública), original em perfeito estado de conservação e com foto atualizada, ou passaporte válido emitido pela Polícia Federal. Carteiras de habilitação, de associações de classe profissionais e certidões de nascimento não são aceitas em hipótese nenhuma, mesmo no caso de bebês e crianças. Para viagens na América do Sul (exceto os países citados acima), América Central, América do Norte, Europa, Ásia, África e Oceania, os passageiros deverão ter passaporte com validade mínima de 6 meses e os devidos vistos, quando necessário. Todos os documentos deverão ser originais - sob nenhuma hipótese poderão embarcar com cópias de documentos, mesmo autenticados. Em casos não mencionados, consultar a Operadora, Cia. Aérea e/ou ao respectivo Consulado.

7.2.Menores de Idade: menores de 18 anos desacompanhados de seus pais necessitam de uma autorização de ambos no Juizado de Menores. Quando viajarem desacompanhados de um dos pais, necessitam da autorização do outro, assinada em Cartório.

7.3.Responsabilidade: a documentação pessoal, vistos, vacinas, documentação válidas etc., é de total responsabilidade do passageiro e de seu agente de viagens. A SEPEAN Operadora, bem como as Cias. Aéreas ou outras transportadoras, não poderão ser de forma nenhuma responsabilizadas pelo cancelamento da viagem de passageiros que não possuírem a documentação adequada, e reserva-se o direito de não permitir o embarque caso isso ocorra, uma vez que existe legislação específica que as obriga a tal ação. Assim a responsabilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicada às penalidades do item 5.

7.4. Imigração: cada país apresenta critérios distintos para a entrada no país (vistos, vacinas, questionários feito localmente, etc.) A SEPEAN Operadora não possui nenhum vínculo com as autoridades federais de cada país, no que diz respeito à entrada dos passageiros nos mesmos, portanto não se responsabiliza por qualquer problema que os passageiros possa ter com as autoridades federais locais.

### 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.1. Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetivos 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 causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação a companhia transportadora. Recomenda-se fazer o seguro das mesmas antes do início da viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá o direito a transportar um volume de até 20kg alem da bagagem de mão.

Ass:.....

Passageiro

Agência

SEPEAN

8.2. Valores: a SEPEAN Operadora não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para 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 extravios em saguão de aeroportos, dentro de táxis, ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis. A SEPEAN Operadora 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 valores no cofre do hotel, verifique a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre. A SEPEAN Operadora ainda aconselha a nunca deixar malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento. Caso a mala suma no corredor, nem o hotel, nem a operadora local assumem a responsabilidade.

8.3. Cartão de Assistência Internacional: a operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional, um cartão mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.

8.3.1. No caso de programas que já incluem um cartão de assistência internacional, um cartão mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.

8.3.2. Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior e são prestados de acordo com suas condições gerais.

**9. FORO:**

O Foro eleito para dirimir eventuais questões que possa surgir fica na cidade de Porto Alegre/RS.

Ao participar da programação em questão, o passageiro e sua mandatária, agência de viagens, declaram conhecer as condições específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente.

...../...../.....

.....  
Assinatura do Passageiro Responsável

.....  
Agência de Viagem Vendedora

Nome:.....

Nome:.....

CPF:.....

CPF:.....

.....  
SEPEAN