

É responsabilidade exclusiva e integral do CLIENTE, ora, CONTRATANTE, conhecer todas as condições operacionais aqui indicadas às quais deve declarar total aceitação ao adquirir qualquer viagem/ serviço intermediado pela ROUTE ONE AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA-ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 07.334.452/0001-59, EMBRATUR 26.017690.100001-4, com sede a Rua Conceição, 233, sala 1205, Shopping Jaraguá Conceição, Centro, Campinas/ SP, CEP 13010-050, neste momento, ROUTE ONE TRAVEL e/ ou CONTRATADA. O cliente é, igualmente, responsável pela veracidade das informações enviadas a ROUTE ONE TRAVEL através deste website ou lojas, bem como pela autenticidade dos documentos informados.

1. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO:

A ROUTE ONE TRAVEL, elaborou este contrato à luz das normas do Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica e do Decreto Nº 5.406 de março de 2.005 e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie.

2. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.

2.1. A atividade empresarial da ROUTE ONE TRAVEL é a de INTERMEDIACÃO remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto 5406/2005 e na reserva de viagem/ pedido de viagem objeto do presente contrato. A ROUTE ONE TRAVEL, para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adéquem às necessidades e condições financeiras do CLIENTE e efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

2.1.1. Não estarão inclusas nesta aquisição: taxas de aeroportos, portos e fronteiras, passeios opcionais, despesas com vistos e documentos, vacinas, refeições (não previstas no contrato), taxas de turismo ou governamental, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, despesas com compra de vídeo, uso de tv a cabo, telefonemas, lavanderia, consumo de frigobar e bebidas, restaurantes e serviços de quarto. Despesas com diárias, refeições e traslados, quando antecedentes ou excedentes às adquiridas neste contrato, caberão exclusivamente ao CONTRATANTE.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/ ROUTE ONE TRAVEL

3.1. A ROUTE ONE TRAVEL, declara sua inteira responsabilidade sobre todos os atos que circundam a intermediação de venda dos serviços infra mencionados, conforme Decreto nº. 84.934/80, pela Resolução Normativa CNTur n. 04/83 e pela Deliberação Normativa EMBRATUR nº. 161/85 cumpre-nos apresentar informações precisas sobre os serviços (vãos, hotéis, traslados, franquia de bagagem, formas de pagamento, condições contratuais praticadas pelos fornecedores dos serviços contratados etc), o encaminhamento de solicitações, efetuar as reservas solicitadas, cumprir com os respectivos pagamentos de reservas, estes desde que efetivamente recebidos, emitir os documentos necessários para a utilização dos serviços reservados (vouchers), processar eventuais pedidos de alteração ou cancelamento de serviços e os reembolsos cabíveis.

3.2. A ROUTE ONE TRAVEL não presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados com a sua intermediação, não assumindo, desta forma, qualquer responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas sem se limitar a: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais, como terremotos, maremotos, vulcões, furacões, enchentes, avalanches, nevascas, geadas ou mesmo pelas modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos devido a motivos políticos, operacionais e organizacionais, judiciais, de tráfego aéreo, técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle, bem assim, pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviço, pois entre eles e a ROUTE ONE TRAVEL não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade. A responsabilidade por eventuais fatos ou vícios que derivem da execução de cada um dos serviços comercializados é do respectivo fornecedor, cuja atividade é regida por normas legais e regulamentares próprias.

4. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE/ CLIENTE

4.1. Todas condições específicas deste contrato: as condições para a solicitação, confirmação da reserva, contratação e o pagamento, constam das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS e das CONDIÇÕES GERAIS. As confirmações de reserva e contratação dos serviços somente se concretizam com a assinatura deste contrato no estabelecimento da ROUTE ONE TRAVEL ou, para compras *on line*, do aceite deste contrato, no website. Havendo qualquer dúvida quanto à viagem/ serviço e/ ou no tangente ao contrato de aquisição, o Contratante deverá efetivar a sua aquisição, diretamente, em uma das lojas ROUTE ONE TRAVEL e, tão somente, após o saneamento da (s) sua(s) dúvida(s). Todavia, para a adequada prestação dos serviços contratados o CLIENTE deverá observar, além das regras antes estabelecidas, as obrigações a seguir dispostas e que são comuns aos serviços intermediados pela ROUTE ONE TRAVEL para si e todos os demais passageiros inclusos na reserva.

4.2. DAS RESERVAS.

4.2.1. Sem exceção, todas as reservas deverão ser solicitadas a ROUTE ONE TRAVEL através deste website ou diretamente em um de nossas lojas. Caso o hotel já esteja em período de no show, e o passageiro cancele a reserva, será repassada ao CLIENTE, a multa cobrada pelo hotel, conforme valor da diária, acrescido dos custos correlatos. O prazo médio de confirmação de reservas não disponibilizadas no sistema On-line é de 48 horas. Para passageiros que façam a aquisição, da hospedagem sem o aéreo, com chegada no hotel após 18h00 é necessário informar no ato da reserva. Após este horário os apartamentos são liberados para venda, a critério do hotel e sem crédito para o passageiro.

4.2.2. A reserva é pessoal, sendo, portanto, intransferível. A troca de nome não é permitida pelas companhias aéreas. A reserva incorreta em questão deverá ser cancelada, sendo aplicados os percentuais mencionados no item 8 deste documento.

4.2.3. O CLIENTE que necessitar de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade ou dieta/alimentação especial ou, ainda, na hipótese da viagem estar sendo realizada por motivos de saúde ou sendo ele portador de alguma doença grave ou que necessite atenção especial, portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar ou, ainda, na hipótese de gravidez deverá declarar sua condição à ROUTE ONE TRAVEL, no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitar a ROUTE ONE TRAVEL a aquisição de serviços que melhor atendam às suas necessidades.

4.3 DA DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

4.3.1. Cabe ao CLIENTE a apresentar e manter consigo, durante o período da viagem, a documentação pessoal exigida para cada destino, seja ele nacional ou internacional, tais como: vistos exigidos, autorização de embarque paterna ou materna (quando o menor estiver viajando na companhia de apenas um dos pais, assinada pelo outro, com firma reconhecida e nos moldes da lei vigente), autorização judicial / alvará judicial expedido por Juiz da Vara da Infância e Juventude/ ou outro competente (para menores de 12 anos, desacompanhada dos pais e/ou responsáveis, como detentores de pátrio poder, tutor ou curador), passaportes (validade mínima de seis meses), comprovantes de vacinas tomadas, vouchers, bilhetes aéreos e outras ordens de serviços. Não tendo a ROUTE ONE TRAVEL qualquer responsabilidade por providenciar, pagar ou conferir nenhum documento exigido para o embarque.

4.3.2. É responsabilidade do CONTRATANTE e de todos os passageiros vinculados a referida reserva, apresentar-se para embarque com os documentos exigidos para embarque, em perfeito estado (legíveis, originais (não aceitamos xerocópias autenticadas), não vencidos (*na validade), não rasgados e não rasurados), na hipótese de não cumprimento desta obrigação, responsabilizar-se-á também, por sua negligência/ imprudência, o que não autorizará qualquer reembolso dos valores pagos ou desconto no valor pactuado, e ainda, considerar-se-á tal falta de embarque (provocada pela fiscalização das autoridades, brasileiras ou estrangeiras), como cancelamento da viagem provocada por parte do CONTRATANTE, o que gerará a aplicação da multa infra mencionada. Da mesma forma, se o CONTRATANTE não comparecer para o embarque ou venha a chegar fora do horário e local programados, importará em desistência, o que gerará responsabilidades única e exclusiva àquele, suportando os encargos e conseqüências decorrentes. A retirada dos documentos faltantes e a antecedência razoável que permita a viagem adquirida é de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE(S), bem assim, a obrigação de pedi-los, pagar taxas, entregar documentos e obtê-los. As informações necessárias podem ser obtidas nos próprios órgãos

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

responsáveis, como: Infraero (www.infraero.gov.br), Departamento de Aviação Civil (www.dac.gov.br), Polícia Federal (www.dpf.gov.br), ANAC (www.anac.gov.br), bem como nas embaixadas dos países a serem visitados.

4.3.3. Alguns países da América do Sul autorizam usar a carteira de identidade original (RG, em bom estado de conservação, emitido, no máximo há dez anos) no lugar do passaporte. Salientamos que não são aceitas carteiras habilitação (CNH) e carteiras de identidade funcionais como OAB, CREA, CRM, etc. Consultar legislação específica.

4.3.4. **PASSAGEIROS IMPEDIDOS DE VIAJAR:** As Companhias Aéreas, Armadores de Cruzeiros Marítimos e/ou autoridades responsáveis podem definir que o passageiro não encontra-se apto para a viagem, oferecendo risco ou transtorno a si mesmo e aos demais, deste modo isentando a ROUTE ONE TRAVEL e operadoras de quaisquer responsabilidades em virtude da situação. As Companhias Aéreas e os Armadores de Cruzeiros Marítimos possuem regras em relação ao embarque de gestantes, e recém-nascidos. A exemplo temos a proibição do embarque de recém-nascidos, mesmo com boa saúde, durante os sete dias posteriores ao nascimento, valendo ressaltar que os bebês prematuros serão considerados como casos médicos. É responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE verificar e providenciar, com antecedência, as documentações necessárias e exigências para seu embarque, consultando a Cia. Aérea, agente Armador e órgãos acima elencados, entre outros que se façam necessários.

4.4 PAGAMENTOS

Todas as reservas deverão ser pré-pagas através da inserção do número do cartão de crédito no website ou através de cartões de crédito, transferências bancárias ou cheques em loja. As reservas sem pagamento integral não serão processadas e o respectivo pedido de viagem cancelado. Os pagamentos serão debitados no cartão de crédito em moeda nacional (reais), ao câmbio da operadora no dia informado pela ROUTE ONE TRAVEL, no momento do pagamento. Através do Website não serão processadas reservas com menos de 7 (sete) dias úteis da data do embarque, nestes casos, o CLIENTE deverá efetivar suas reservas, diretamente, em uma de nossas lojas. Não serão entregues em hipótese alguma vouchers, passagens aéreas e ou documentos referentes à viagem sem a quitação do valor total dos serviços contratados

4.5 HORÁRIOS

O CLIENTE, para adequada prestação dos serviços contratados (meios de hospedagem/ transporte/ passeios), deverá observar e seguir os horários definidos nos informativos de viagem especialmente nas especificações contratuais. Tem-se como de regra que o CLIENTE, nos vôos domésticos, deverá comparecer para embarque no balcão da companhia aérea com até 02 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque, nos de vôos internacionais, tem-se que o comparecimento deverá se dar com 04 (quatro) horas de antecedência. Passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 04 (quatro) horas, quando esta se der em aeroportos diferentes o lapso mínimo deverá ser de 05 (cinco) horas. É responsabilidade do passageiro reconfirmar cada vôo subsequente com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da saída do vôo. O transportador não poderá retardar o vôo para aguardar passageiros atrasados ou por ventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. Neste caso, configurando cancelamento da viagem e ensejando as penalidades elencadas neste.

4.6 BAGAGEM

4.6.1. A bagagem e demais itens pessoais do CLIENTE não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do CLIENTE. A ROUTE ONE TRAVEL não se responsabiliza pela perda, furto, 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 CLIENTE deve apresentar, no ato, reclamação, diretamente, ao meio de transporte responsável.

4.6.2. Em toda e qualquer viagem, por qualquer dos diferentes meios de transporte, o CLIENTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, além da bagagem de mão. Em geral, as Cias. Aéreas, nos vôos nacionais permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 20 kg e nos vôos internacionais permitem o transporte de bagagem com peso em torno de 30 kg. O CLIENTE deverá consultar, previamente, a CONTRATADA sobre os volumes de peso que poderá transportar e quando exceder os limites estabelecidos pelo prestador de serviço deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

4.6.3. Recomenda-se ao CLIENTE fazer seguro das suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo quando houver o transporte de objetos de valor, bens materiais e demais itens que mereçam atenção especial tais como documentos, jóias, dinheiro e demais títulos de créditos, equipamentos tecnológicos, objetos frágeis, remédios imprescindíveis a sua saúde e afins, devem ser transportados na bagagem de mão, sob sua vigilância. Ressaltamos que a ROUTE ONE TRAVEL não recomenda e não indica o transporte de documentos e objetos de valor.

4.6.4. Entre os serviços contratados não se inclui o carregamento de malas.

4.7 TRASLADOS E PASSEIOS

4.7.1. São serviços de turismo regulares e complementares, compartilhados com outras pessoas (salvo se mencionado o contrário no voucher), realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas e de bagagens que serão transportados, em conformidade com as peculiaridades do local e do serviço a ser prestado. O CLIENTE deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou o passeio para aguardar o CLIENTE, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso de vôo ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso do mesmo.

4.7.2. Os guias dos passeios realizados no exterior são locais e, portanto, podem ter costumes diferentes dos brasileiros. Outrossim, falam o idioma do local de destino e, em geral, têm conhecimentos em inglês e/ou espanhol.

4.7.3. Serviços Opcionais. É comum a indicação de passeios, atividades opcionais durante o atendimento ao CLIENTE, que deve contratá-los diretamente com a empresa prestadora dos referidos serviços no local de destino, não sendo da responsabilidade da ROUTE ONE TRAVEL a operacionalização e qualidade dos mesmos.

4.8 DAS ACOMODAÇÕES

4.8.1. As acomodações utilizadas na prestação dos serviços são, em regra, de categoria standard (básica). Qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada e deverá constar das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS. Caso haja modificação das acomodações ROUTE ONE TRAVEL, por parte do CLIENTE, durante a viagem, este deverá assumir as despesas decorrentes, não sendo as mesmas reembolsáveis.

4.8.2. O CLIENTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída nos apartamentos (check-in – check-out), pois os horários de entrada e saída de apartamentos e cabines sofrem alterações em viagens nacionais e internacionais e em razão dos diferentes serviços existentes. Como regra geral, os prestadores de serviços permitem a entrada dos CLIENTES nos apartamentos a partir das 16 horas (check in) e a saída (check out) deve ser feita até às 10 horas. Estes horários deverão ser respeitados, independente do horário de chegada ou saída de vôos, barcos ou do horário de traslado, quando este serviço for contratado. A ocupação do apartamento antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de uma diária extra por parte dos meios de hospedagens, diretamente ao CLIENTE e que não será, de nenhuma forma, restituída pela ROUTE ONE TRAVEL.

4.8.3. A critério e disponibilidade dos meios de hospedagens, o apartamento duplo poderá ter camas separadas ou de casal e o apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá-cama, camas queen ou king size. Caso o CLIENTE queira acomodação específica, deverá previamente consultar preço

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

e requerer por escrito reserva especial e, se disponível, será contratado e constará das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS.

4.8.4. Pernoites adicionais, ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias aéreas e quaisquer reclamações e pedidos intrínsecos, deverão ser protocolados pela CLIENTE/ PASSAGEIRO, diretamente, a Cia. Aérea.

4.9 DA RESPONSABILIDADE SOBRE VALORES

A ROUTE ONE TRAVEL, bem como, os prestadores de serviços intermediados NÃO se responsabilizam pelo roubo de documentos e objetos pessoais e/ ou de valor ocorridos durante a viagem. Indicamos que o CLIENTE/ PASSAGEIRO verifique a existência de cofres para a guarda desses durante a viagem e, inclusive, sugerimos consultar, localmente, o seguro em caso de arrombamento.

4.10 DA ALIMENTAÇÃO

4.10.1 A alimentação será fornecida de acordo com o serviço solicitado, constante no voucher. Os serviços podem incluir a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos. Pode-se, também, contratar o serviço denominado de meia pensão, significa que o CLIENTE além do café da manhã, receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade pensão completa são disponibilizadas 3(três) refeições, o café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento previamente contratado. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos no preço, todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem este sistema.

4.10.2 Nos casos de dieta alimentar diferenciada, o CLIENTE deverá informar e consultar previamente a ROUTE ONE TRAVEL sobre a possibilidade de atendimento e, em regra, quando possível seu atendimento, implica no pagamento de taxa adicional.

4.11 DA ASSISTENCIA VIAGEM (SEGURO)

Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem uma assistência de viagem/ seguros, previamente, portanto, deverá o CLIENTE adquirir a apólice de seguro correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a ROUTE ONE TRAVEL ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência de viagem é opcional e os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da ROUTE ONE TRAVEL e, também, constarão, expressamente, das especificações contratuais. Cabe ao CLIENTE identificar e adquirir um seguro com a cobertura mais adequada as suas necessidades. A ROUTE ONE TRAVEL, indica, oferece e aconselha a contratação de seguro para todas as viagens, sejam elas nacionais ou internacionais, terrestres, aéreas ou marítimas e não se responsabiliza por danos ou perdas causados pela falta deste serviço.

5. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO.

Em viagens rodoviárias, os ônibus utilizados para serviços turísticos atendem as regras de conforto e segurança das autoridades locais e quando contratados, contam com serviço de acompanhamento de guias. Em localidades onde se fizer necessário, o transporte poderá ser realizado com serviço adequado ao produto. Em roteiros que cumpram trechos comuns, haverá possibilidade de dois ou mais grupos se unirem, e nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte, independente de quem tiver a mais tempo a bordo do referido veículo.

6. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO.

6.1. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o CLIENTE e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas na próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea.

6.2. Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

6.3. O CLIENTE será responsável por taxas decorrentes de alterações ou reembolsos de bilhetes emitidos pela ROUTE ONE TRAVEL, que não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela reserva, emissão, alterações de qualquer espécie, em especial de nomes, datas de embarque e desembarque, cancelamento e reembolso, quando o bilhete aéreo não for por ela emitido.

6.4. A ROUTE ONE TRAVEL não se responsabiliza por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre voos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer outro dano causado ao CLIENTE durante ou em decorrência do transporte aéreo, sendo certo que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea responsável pelo transporte, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, principalmente quando estes incidentes tiverem por fim preservar a segurança de voo; atender à questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas, decorrer de fechamento de aeroportos por segurança ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave.

6.5. DOS VÔOS FRETADOS E/OU REGULAR BLOCK-CHARTER. Quando o deslocamento do CLIENTE se der por voo fretado e ou block-charter, a desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento do voo por parte do CLIENTE não haverá re-aproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, ante a impossibilidade da ROUTE ONE TRAVEL e/ou a prestadora de serviços recuperar os valores pagos pelos trechos não utilizados. A ROUTE ONE TRAVEL, expressamente, recomenda ao seu CLIENTE que não utilize a modalidade de voo fretado ou *block-charter* nas viagens de negócio e/ou afins (audiências, exames, operações, conexões), quando necessitar respeitar horários certos e determinados, pois esta modalidade de transporte permite a alteração de horário e de data de saída e chegada do voo.

6.6. As tarifas aéreas podem sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

6.7. As tarifas aéreas utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da ROUTE ONE TRAVEL não dão direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas, salvo menção contrária, especificada na reserva.

6.8. A ROUTE ONE TRAVEL não se responsabiliza pelos eventuais acidentes (incluindo todos seus reflexos, como morte, invalidez, danos morais e materiais) ou pela qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, posto que sua atividade empresarial se caracteriza, essencialmente, pela intermediação da venda e não pela prestação do serviço, o que cabe às companhias aéreas. Desta forma, qualquer vício ou defeito na prestação do serviço deverá ser reclamado diretamente com esta.

7. DO CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS - PELA ROUTE ONE TRAVEL

7.1. Por motivos técnico-operacionais, a ROUTE ONE TRAVEL e/ou seus prestadores de serviço promoverão, sempre que necessário, alterações de itinerários, meios de transporte ou de hospedagem, equipamentos, escalas, serviços, etc, sem prejuízo para o CLIENTE, pois lhe será sempre garantido um serviço similar. Caso necessário poderá também haver alteração na data, local e horário de embarques, a fim de garantir o meio de transporte, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando-se sempre ao CLIENTE sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitá-la ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

7.2. Também poderão provocar o cancelamento dos serviços contratados, em qualquer fase ou etapa, a ocorrência de caso fortuito e ou força maior, assim definidos no § único, do art. 393, do Código Civil, que, entre outras hipóteses, manifestam-se por meio de fenômenos da natureza ou em casos de calamidade pública: guerras; imposições governamentais; perturbação da ordem; acidentes ou greves, entre outros, mas sempre prejudiciais aos serviços de viagem e/ou que coloquem em risco o CLIENTE e demais participantes dos serviços. Caberá à Cia. Aérea, Armador Marítimo, Hotel e Operadora, analisar e quando cabível, restituir total ou parcialmente os valores efetivamente pagos, na época, sem acréscimo de multa, juros e/ou correção monetária e descontados os custos operacionais. Cumpre ressaltar que a ROUTE ONE TRAVEL, poderá intermediar o pedido e possível reembolso, como intermediou a referida venda, mas a esta não se imputará nenhum desembolso.

7.3. O CLIENTE que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais (passageiros ou não), será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso, o preposto da ROUTE ONE TRAVEL, no primeiro destino hábil, o auxiliará para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais serão de inteira responsabilidade do CLIENTE.

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

8 DO CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – PELO CLIENTE

8.1. Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados, bem como as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno.

8.2. No caso de cancelamento por parte do CLIENTE, o mesmo terá direito a restituição da importância paga, deduzindo os custos financeiros e a taxa de serviço. Para tanto, deverá fazer seu pedido, por escrito, em formulário específico, disponibilizado pela Contratante através do site www.viajefacil.tur.br, ou, diretamente, na loja escolhida para a aquisição, protocolando-o em até 60 (sessenta) dias antes do início da utilização dos serviços/viagem. Os custos financeiros correspondem a 5% do valor financiado. A taxa de serviço mencionada é de 5% sobre o valor total da viagem.

8.3. Ocorrendo o cancelamento a menos de 60 dias o Cliente/ Passageiro perderá a título de multa indenizatória, justificada pelas multas e taxas cobradas pelos fornecedores e pelos serviços prestados pela CONTRATADA na operacionalização dos mesmos, os percentuais informados e aplicados abaixo:

Percentual da Tarifa	Antecedência para o embarque
15%	De 59 a 45 dias
25%	De 44 a 15 dias
50%	De 14 a 10 dias
75%	De 09 a 06 dias
100%	De 05 até o embarque

8.4. A Contratada se reserva o direito de cobrar a título de multa, valores suplementares àqueles descritos na cláusula 4.2, em caso de penalidades adicionais cobradas pelos fornecedores dos serviços turísticos, as quais serão efetivamente demonstradas.

8.5. É lícito ao CLIENTE, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da Contratada, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da contratação dos serviços, desde que o faça em até 07 (sete) dias corridos contados da contratação e a mais de (15) quinze dias de antecedência da viagem. Protocolando o respectivo pedido de cancelamento, de segunda a sexta-feira, em horário comercial, em uma das lojas ROUTE ONE TRAVEL.

8.6. Configura desistência dos serviços contratados e cancelamento da viagem: (a) o não comparecimento do CONTRANTE e/ou passageiros do contrato, na hora e local marcados para o início dos serviços, (b) o comparecimento depois de iniciada a sua prestação, (c) a transferência pelo CLIENTE dos seus direitos para outras datas e (d) a impossibilidade de embarque gerada pela falta de documentação de responsabilidade do passageiro.

8.7. Após receber o pedido de cancelamento por escrito ou após configuração da desistência, bem como após o recebimento do pagamento dos fornecedores e após o cálculo das penalidades/ multas previstas nas cláusulas numeradas como 4.2. e 4.3, existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CLIENTE em moeda corrente nacional ou mediante depósito em conta corrente, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data em que o fornecedor efetuar o respectivo reembolso a intermediadora, ROUTE ONE TRAVEL. Caso o saldo seja negativo, o CLIENTE deverá pagá-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento do respectivo montante pelo(s) fornecedor (Cia. Aérea, Hotel, Operadora, Armador Marítimo e etc).

8.8. O caso de abandono durante o curso da viagem, desde já, o CLIENTE concorda que será considerado desistência e cancelamento após o início da viagem, não cabendo, neste caso, nenhum reembolso.

8.9. No caso de não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo CLIENTE, na data de seu vencimento, a CONTRATANTE se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas as penalidades previstas na cláusula 4.2 e 4.3.

9. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL

A restrição ao ingresso ou permanência do CLIENTE 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, 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. A ROUTE ONE TRAVEL ou qualquer outra empresa, não detém qualquer gerência sobre tal decisão.

10. DOS DOCUMENTOS DE VIAGEM ENTREGUES PELA ROUTE ONE TRAVEL

10.1. A ROUTE ONE TRAVEL providenciará, após o pagamento total e em até 2 (dois dias) antes do embarque a emissão da documentação de viagem. Reservando-se ao direito de entregá-la, via portador, Correios ou através de meio eletrônico (e-mail).

10.2. Em casos de reserva de último momento, a ROUTE ONE TRAVEL se reserva ao direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de embarque.

11. Reclamações:

11.1. Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito a ROUTE ONE TRAVEL localizada a Rua Conceição, 233, sala 1205, Centro, Campinas/ SP, CEP 13010-050, até 30 dias após a prestação do serviço, conforme previsão legal do artigo 26, I, § 1º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

11.2. Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela ROUTE ONE TRAVEL, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, diretamente, ao prestador do serviço local, com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser, igualmente, apresentada a ROUTE ONE TRAVEL localizada a Rua Conceição, 233, sala 1205, Centro, Campinas/ SP, CEP 13010-050, juntamente com a reclamação, para que a intermediadora possa auxiliar o CLIENTE na obtenção de eventual indenização das perdas e danos.

12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS.

O CLIENTE autoriza a ROUTE ONE TRAVEL a consultar aos sistemas de risco de crédito (Serasa, etc) sobre a existência de restrição à concessão de crédito e a ceder o crédito de eventual parcelamento do débito a terceiros.

13. DO FORO

Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, CLIENTE E ROUTE ONE TRAVEL elegem o Foro da Comarca de Campinas/ SP, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

14. DA NÃO CONFORMIDADE

Não estando de acordo com as condições gerais e ou específicas apresentadas para a aquisição da viagem/ serviços selecionados, o CLIENTE não deverá declarar a ciência ou assinar o presente instrumento. Nesta hipótese o CLIENTE deverá entrar em contato uma das lojas ROUTE ONE TRAVEL, através dos contatos disponíveis neste website, para os esclarecimentos que se façam necessários e/ ou seleção de outra viagem/ serviço que melhor se adapte a sua necessidade. A aceitação deste implicará no respeito a todas as menções.

15. DA CIENCIA E DA ADESÃO

O CLIENTE declara no momento da assinatura do presente contrato, ou ainda no momento da compra ou reserva online por meio do website ou hotspots da ROUTE ONE TRAVEL,, ter lido, entendido, e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas específicas e gerais. Declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à ROUTE ONE TRAVEL, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.