

CONDIÇÕES GERAIS
SCAN-SUISSE VIAGENS E TURISMO LTDA.
EMBRATUR 05296000-41-9
IATA 57-5-2291 6
ASSOCIADOS BRAZTOA - ABAV

ARTIGO 1º DA DELIBERAÇÃO NORMATIVA DA EMBRATUR
Nº 392/98 PUB.D.O.U. 07/08/98

O programa de viagem ou excursão, escolhidos pelo passageiro, será executado sempre com observância:

A - Às condições específicas ou descrição dos programas que estão impressas nas páginas de cada programa 2012.

B - Às condições gerais estabelecidas pela Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/85 da EMBRATUR, que fica fazendo parte integrante deste contrato, regulamentando os direitos e deveres recíprocos das partes, suas responsabilidades e os casos de alteração ou cancelamento do programa, por iniciativa do(s) passageiro(s), bem como as normas do Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/90.

I - PAGAMENTOS

A SCAN-SUISSE efetua somente as reservas solicitadas por escrito, diretamente ao nosso escritório ou através de nossos representantes, mediante o depósito prévio de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do pacote.

() Se a confirmação não estiver de acordo com a solicitação, e o passageiro não quiser outras opções, o depósito efetuado será devolvido integralmente em até 7 dias úteis.**

II - PEDIDO DE DESISTÊNCIA

Em caso de cancelamento/desistência, a pedido do passageiro, tal manifestação deverá ser feita sempre por escrito.

III - MULTAS EM CASO DE CANCELAMENTO (25% SOBRE O VALOR TOTAL DA RESERVA DO PACOTE TURÍSTICO)

1 - Conforme as condições gerais estabelecidas pela deliberação normativa nº 161 de 09/08/95 da Embratur:

Os cancelamentos e/ou desistências estarão sujeitos às seguintes penalidades: Será cobrada uma taxa de euro 200 por pessoa antes da saída. A partir de 45 dias a multa se aplica conforme abaixo:

45-30 dias, 25% do valor total da parte terrestre;

29-15 dias, 50% do valor total da parte terrestre;

14 ou menos dias, 100% do valor total da parte terrestre.

A operadora se reserva o direito de cancelar as saídas das excursões no prazo de 45 dias antes da saída, devolvendo o valor pago, ou oferecendo opções de novos produtos e novas datas.

CANCELAMENTOS - CRUZEIROS MARÍTIMOS:

Viking Line: Até 30 dias antes do embarque, 30% de abatimento.
De 15 dias até o dia de viagem não haverá reembolso.

Tallink/Silja Line: Até 30 dias antes do embarque, 30% de abatimento.
De 15 dias até o dia de viagem não haverá reembolso.

Hurtigruten: Até 60 dias antes do embarque, multa de euro 250 por pessoa.
Entre 59 até 30 dias antes do embarque, 50% de abatimento + euro 250 por pessoa.
De 29 dias antes do embarque não haverá reembolso.

Fjordline-ColorLine: Até 65 dias antes do embarque, 25% de abatimento.
Entre 64-31 dias antes do embarque, 45% de abatimento + euro 30 por pessoa.
Entre 30-15 dias antes do embarque, 65% de abatimento + euro 30 por pessoa.
Menos de 14 dias antes do embarque, não haverá reembolso.

CANCELAMENTOS - HOTÉIS INDIVIDUAIS:

Será cobrada uma taxa de uma diária por pessoa com menos de 5 dias antes da entrada no hotel reservado e confirmado, mais taxa de comunicação de euro 20.

CANCELAMENTOS - HOTÉIS INDIVIDUAIS E TOURS PELA RÚSSIA:

Será cobrada uma taxa de uma diária por pessoa com menos de 60 dias antes da entrada no hotel reservado e confirmado, mais taxa de comunicação de euro 20. Exceto em alguns programas que possuem uma política de cancelamento de 30 dias de antecedência. As mesmas taxas acima se aplicam aos tours pela Escandinávia que incluam a Rússia.

IV - PREÇOS E SERVIÇOS DE HOTELARIA:

Todos os preços estão sujeitos a alteração sem prévio aviso, seja em função do aumento do custo de qualquer um dos itens que compõem a viagem ou da flutuação cambial entre as moedas utilizadas.

As tarifas constantes nas tabelas são calculadas e estabelecidas neste contrato em 20 de novembro de 2010, ficando, assim, sujeitas a eventuais variações cambiais, de iniciativa exclusiva das companhias aéreas e prestadoras de serviços terrestres, hotelaria, restaurantes, ingressos aos museus e ruínas (conforme Resoluções Governamentais).

A acomodação é baseada em duas camas de solteiro, ou cama de casal. Para hospedagem da 3ª pessoa no mesmo apartamento, a acomodação será em cama extra articulada ou sofá-cama.

Os apartamentos utilizados são do tipo 'standard'.

As diárias iniciam às 14:00 horas do dia da chegada e vencem às 11:00 horas do dia da partida. A ocupação antes ou depois de tal horário acarretará cobrança extra para o passageiro.

Não sendo possível a acomodação em hotel de classificação conforme o programa, o passageiro será reembolsado pela diferença do preço, desde que seja inferior ao escolhido. Demais circunstâncias alheias à vontade da Scan-Suisse, como 'overbooking' (sobrevenda) alegado pelo hotel, bem como quebra contratual, poderão ocorrer ocasionando a substituição dos hotéis mencionados, para hotéis similares sem nenhum custo suplementar.

O regime de alimentação será sempre tal como mencionado em cada um dos programas deste catálogo: (B - café da manhã, L - almoço, e D - jantar).

V - FINANCIAMENTOS: SOB CONSULTA

VI - ALTERAÇÕES E MUDANÇAS:

A SCAN-SUISSE somente examinará as solicitações e/ou mudanças que sejam formuladas por escrito pelos passageiros, respondendo-lhes com presteza sobre a possibilidade de

executá-las e sobre os respectivos custos suplementares ou ajuste de preço em função de novo(s) programa(s) ou mudanças de data.

ATENÇÃO: Após confirmada a reserva inicial, quaisquer alterações ensejarão o pagamento da quantia de euro 100 (cem euros).

VII - COMPANHIAS TRANSPORTADORAS:

Em casos em que o bilhete aéreo seja emitido pela Scan-Suisse, o Contrato de Transporte Aéreo, estabelecido entre passageiro e empresa aérea, será regido pelas regras da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro da Aeronáutica.

Em caso de cancelamento, a devolução será feita em moeda nacional consoante Condições Gerais de Transporte Aéreo e normas do DAC, observando sempre as regras das cláusulas II e III deste contrato.

Nos casos de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, a responsabilidade será da Companhia Aérea transportadora, de acordo com as regras da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro do Ar.

O preço da passagem aérea poderá sofrer reajustes de acordo com as resoluções da IATA e do DAC, o que garante a tarifa é a emissão do bilhete.

O passageiro deve apresentar-se no aeroporto até três horas antes do horário previsto para embarque.

O passageiro deverá reconfirmar, junto à Companhia Aérea, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a saída do voo quando fora do país.

Não haverá retardo de voo para aguardar passageiros retidos por Autoridades Aduaneiras e de imigração.

O passageiro que optar por viajar com valores acima dos limites indenizáveis, deverá fazer 'declaração de bagagem' e contratar seguro específico.

Bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são cobertos por este contrato, correndo por conta e risco do mesmo.

A Scan-Suisse não se responsabilizará por furto, roubo, ou extravio, quando a bagagem estiver sob a guarda das transportadoras aérea, terrestre e hidroviária, bem como em hotéis, incluindo a manipulação em traslados, quando for o caso.

Ocorrendo dano ou extravio de bagagem, o passageiro deve, de imediato, apresentar a reclamação a quem de direito.

Em traslados, excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar um volume totalizando 20 kg, além da bagagem de mão. Favor consultar sobre limites de peso de bagagem de cada companhia aérea.

VIII - TRASLADOS E PASSEIOS:

Serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas, permitindo um volume totalizando 20 kg por passageiro, além da bagagem de mão. O transferista permanecerá 40 (quarenta) minutos após a hora do pouso da aeronave para o traslado dos passageiros. Os passageiros que tiverem problemas nos setores de imigração e fiscalização aduaneira, ou na localização de bagagem, ou por qualquer outro motivo, tal serviço não será realizado, e não haverá reembolso do mesmo.

Qualquer serviço solicitado e reservado, uma vez não utilizado por culpa, erro ou próprio desejo do passageiro, não será passível de reembolso.

IX - DOCUMENTAÇÃO DO PASSAGEIRO E SUA RESPONSABILIDADE:

Sendo o passaporte um documento pessoal, cada passageiro deve possuir o seu devidamente legalizado e com 'Vistos Consulares' e Vacinas para todos os países que os exijam. A documentação defeituosa e/ou a falta de visto será de única e exclusiva responsabilidade do passageiro.

O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão, poderá ser desligado da mesma, sem direito a qualquer devolução, correndo a despesa de retorno por conta do mesmo.

X - RECLAMAÇÕES: PROCEDIMENTOS:

Em casos de reclamações quanto à prestação de serviços, o PAX deverá encaminhá-las por escrito à agência até 30 dias após o encerramento dos mesmos. A devolução, quando devida, deverá ocorrer, no máximo, no prazo de 60 dias (artigo 26, Inciso I, do Código de Defesa do Consumidor).

A Scan-Suisse devolverá ao passageiro o valor correspondente ao serviço não prestado ou defeituoso, após verificação de que o mesmo não ocorreu por iniciativa do próprio passageiro, ou por razões conforme descritos nas Cláusulas XII. É indispensável, para agilizar essa verificação, que o passageiro obtenha documento de comprovação do serviço com problema ou não prestado, junto à agência local indicada na ordem de serviço (VOUCHER) emitida pela Scan-Suisse.

ATENÇÃO: A devolução, devida, será efetuada em moeda nacional, em valor equivalente à moeda estrangeira adotada para o cálculo do preço, ao câmbio do pagamento do pacote turístico efetuado pelo passageiro junto à Scan-Suisse.

A devolução poderá ser substituída por meio de reparação alternativa, em consenso entre a agência operadora local e o passageiro, ou entre a Scan-Suisse e o passageiro.

XI - RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA:

É de responsabilidade da Scan-Suisse o cumprimento dos serviços descritos nos VOUCHERS entregues aos passageiros dentro dos limites indicados por estas condições gerais, sendo ainda a SCAN-SUISSE responsável pelas informações divulgadas no programa de viagem.

Atenção: Sempre que existirem razões que justifiquem (CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR OU QUESTÕES DE ORDEM TÉCNICA DE SEGURANÇA), a SCAN-SUISSE poderá alterar a ordem dos percursos, modificar horários de partida ou substituir quaisquer hotéis previstos por outros de categoria similar, sem que o passageiro tenha qualquer direito de indenização ou reembolso.

XII - VALIDADE DOS PROGRAMAS TURÍSTICOS:

De 15 de dezembro de 2011 a 31 de dezembro 2012.

XIII - FORO:

As partes elegem o foro da Comarca da Capital de São Paulo, como único competente para dirimir as dúvidas e as questões decorrentes deste contrato, renunciando desde já qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

SCAN-SUISSE VIAGENS E TURISMO LTDA. CONTRATANTE

São Paulo, 15 de dezembro de 2011