

CONDIÇÕES DE VENDA DA SOCIEDADE VOYAGE PRIVE DO BRASIL TURISMO atualizada em 10/11/2011

PREÂMBULO

As prestações de serviços constantes no site da internet <http://www.voyageprive.com.br>, são propostas pela sociedade VPB, que mantém o site sob a direção de publicação do Senhor Jean Philippe Bergougnoux, diretor geral da Voyage Privé do Brasil Turismo SA na sua qualidade de presidente da sociedade VPB. Você poderá entrar em contato com uma pessoa física através do seguinte número de telefone (21) 3724 0840. O nome, a razão social, endereço e o número de telefone da hospedagem do site estão indicados no mesmo.

Dentro do conjunto de sites acima referidos que a sociedade VPB mantém, a sociedade propõe a venda das seguintes prestações de serviços:

- pacotes turísticos como definido no artigo 7 abaixo,
- prestações de hospedagem,
- bilhetes de avião (Passagens Aérea),
- cruzeiros,
- seguros de viagem aplicáveis às prestações acima,
- prestações de lazer, bônus presente e tratamentos.

Voyage Privé do Brasil Turismo S.A ("VPB") é uma sociedade anônima, com sede em Largo do Machado, 29 - Cobertura, Catete, CEP 22221-901, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o n. 14.449.579/0001-89, cadastrada no Ministério do Turismo sob o n. 19.044.226.10.0001-3.

A VPB é intermediária na contratação de serviços turísticos, ficando na dependência de terceiros para a efetiva execução de tais serviços, como transporte, hospedagem, atendimento receptivo no local de destino e/ou escalas das viagens contratadas, terceirização de guias turísticos com cadastro na EMBRATUR, entre outros serviços diversos, respondendo cada um na medida de sua atuação.

Com o intuito de assegurar nossas relações no plano jurídico, nós lhe convidamos a conhecer as presentes condições gerais de venda lendo-as atentamente, bem como as disposições legais previstas na lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo; no Decreto 7.381 de 02 de dezembro de 2010, que regulamenta a Lei n. 11.771/08; na lei n.8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor; na Deliberação Normativa EMBRATUR n.161 de 09 de agosto de 1985, que dispõe sobre as relações comerciais entre Órgãos de Turismo e seus usuários; na Resolução Normativa CNTur N. 04/83, de 28 de janeiro de 1983, que dispõe sobre as condições no exercício das atividades e na prestação dos serviços turísticos.

ARTIGO 1 – DEFINIÇÕES—

« **SITE** » designa o site na internet <http://www.voyageprive.com.br>, mantido pela sociedade VPB.

« **PRESTAÇÃO** » designa uma prestação de fornecimento de serviços, tais como o fornecimento de passagens de avião, de hospedagem, de pacotes turísticos ou de seguro, etc.

« **PEDIDO** » designa qualquer reserva efetuada pelo usuário diretamente no site da internet ou também por telefone.

« **VOUCHER** » ou « **BÔNUS DE TROCA** »: documento emitido pela VPB que permite obter as prestações em hotéis, restaurantes e mais genericamente nos prestadores da VPB.

« **PRESTADOR** » designa qualquer prestador ou fornecedor da VPB e compreende principalmente as companhias aéreas, hotéis, residências hoteleiras, operadores de turismo, parques de atrações, restaurantes, companhias de seguro, etc.

« **VOCE** » ou « **USUÁRIO** » designa qualquer pessoa que utilize os sites ou call centers, cujos endereços apareçam após, com o intuito de reservar, solicitar e/ou comprar qualquer prestação proposta pela VPB.

« **PASSAGEM AÉREA** »: prestações de transporte aéreo que não façam parte de um pacote turístico.

« **VOO ESPECIAL** » : voo charter que por definição não esteja entre os voos regulares de uma das companhias aéreas, fretado por uma operadora de turismo.

« **VENDA RÁPIDA** » chamada de um espaço de venda apresentado no site dentro do qual são propostas prestações à preços delimitados durante o tempo máximo de cinco a sete dias.

« **PACOTE DINÂMICO** » trata-se de uma combinação voo + hotel montada pelo Usuário, sob sua responsabilidade, combinando uma prestação aérea e uma prestação hoteleira. Estas ofertas são identificadas pelos pictogramas seguintes :  

ARTIGO 2 – CAMPO DE APLICAÇÃO—

As condições gerais de venda VPB serão válidas a partir de 1º de novembro de 2011. Esta versão anula e substitui todas as versões precedentes.

As presentes condições gerais de venda se aplicam a qualquer utilização dos sites, principalmente à comercialização pela internet e por telefone de todas as prestações propostas nos sites pela sociedade VPB

É de suma importância que o Usuário leia atentamente as Condições Gerais de venda que são referidas pelo link hipertexto em cada página dos sites. É extremamente aconselhável ao usuário a baixá-las e/ou imprimir-las e de conservar uma cópia feita no dia de seu pedido, visto que estas condições são suscetíveis de serem modificadas, sendo estas modificações inaplicáveis aos pedidos de Prestações efetuadas anteriormente às mesmas.

As Condições Gerais de venda da VPB podem ser complementadas pelas condições de venda dos prestadores acessíveis pelo site da internet, ou diretamente com o prestador.

ARTIGO 3 - DECLARAÇÕES DO USUÁRIO—

Todos os usuários declaram ter capacidade jurídica de contratar com a sociedade VPB, ou seja, serem maiores de 18 anos, serem capazes juridicamente de contratar e não estar sob tutela ou curatela.

Todos os usuários declaram igualmente utilizar os sites em conformidade com as presentes condições gerais de venda, tanto em seu nome quanto em nome e por conta dos beneficiários dos pedidos de prestações feitos no site sob seus cuidados, dos quais reconhece ser ele o mandatário (em nome dos Beneficiários) e aos quais as presentes condições gerais de venda serão oponíveis.

O usuário é responsável financeiramente pela utilização dos sites feita tanto em seu nome quanto em nome dos Beneficiários, exceto quando demonstrar utilização fraudulenta que não resulte de erro ou negligência de sua parte.

O usuário garante a veracidade e a exatidão das informações fornecidas por ele tanto em seu nome quanto em nome e por conta de todos os Beneficiários que utilizem seus dados nos sites.

A qualquer momento, a VPB se reserva o direito de não contratar com um usuário que faça utilização fraudulenta dos sites ou que infrinja as presentes condições gerais de venda.

ARTIGO 4 – FORMAÇÃO DO CONTRATO : ENVIO DE UM PEDIDO—

O usuário pode solicitar as prestações propostas unicamente no site diretamente online.

O processo de envio de pedidos comporta, no mínimo, as seguintes etapas :

1. O usuário efetua uma pesquisa que apresentará a relação de uma ou várias ofertas de prestação correspondente à sua pesquisa e/ou o usuário consulta as ofertas no quadro de vendas rápidas que podem ser propostas nos sites.
2. O usuário clica sobre o serviço de sua escolha para acessar sua descrição.
3. Um resumo retomando o conjunto de prestações escolhidas e o preço total da ou das prestações, lhe permite verificar os detalhes de seu pedido. O usuário deve então assegurar-se de que todas as informações mostradas estão em conformidade com as fornecidas, pois as mesmas não poderão ser modificadas após a validação do pedido.
4. O usuário pode em seguida validar o seu pedido, com a condição de ter concordado com as condições gerais de venda, seja no site escolhendo a opção « Aceito as condições gerais de venda» ou ainda « Estou ciente e aceito as condições gerais de venda », seja no caso de reserva feita por telefone, enviando por fax o contrato assinado ou respondendo por e-mail ao e-mail contendo o resumo enviado pela VPB com a menção [« de acordo»].

A VPB lembra ao Usuário de que, sem ter aceitado as condições gerais de venda, nenhum pedido é possível de ser realizado.

5. O Usuário paga seu pedido, nos casos de compra efetuadas pela internet, dentro das condições previstas no artigo 9 abaixo.
 6. A VPB transmitirá por e-mail uma confirmação do pedido retomando os elementos essenciais do contrato, tais como : a identificação da Prestação, o nome e endereço do usuário, o nome dos beneficiários da ou das prestações adquiridas, quantidade e preço. Todas as informações constantes neste e-mail reputa-se constituir um acordo entre o usuário e a sociedade VPB. O e-mail de confirmação não vale como confirmação definitiva do pedido, mas indica que o mesmo está devidamente registrado e em processamento.
 7. A VPB enviará o mais rapidamente possível uma fatura ao Usuário.
-

ARTIGO 5 – PASSAGENS AÉREAS—

A VPB oferece prestações de serviço de transporte aéreo, chamados « passagens aéreas», em nome das companhias aéreas.

As condições de execução de transportes aéreos são regidas pelas condições de vendas das

companhias aéreas.

A VPB deseja, a título de informação ao usuário, chamar sua atenção para os seguintes pontos :

5.1 – CONDIÇÕES DE VIAGEM

5.1.1 Identificação do transportador

O usuário será informado da identificação do ou dos transportadores contratuais ou de fato, suscetíveis de realizar o voo adquirido. A VPB informará ao usuário a identificação da companhia aérea efetiva que assegurará o ou os voo(s). Em caso de troca de transportador, o usuário será informado pelo transportador contratado ou pela VPB por todos os meios apropriados, de modo que o usuário terá conhecimento no mais tardar quando do check in ou do embarque dos voos correspondentes.

5.1.2 Horários, itinerários e aeroporto

As modificações de horários ou de itinerários, escalas, troca de aeroportos, atrasos, falta de conexões, anulações de voos, fazem parte dos contratos específicos de transporte aéreo e podem ser impostas pelas companhias aéreas.

As companhias aéreas são, na maioria das vezes, vinculadas ao congestionamento do espaço aéreo em determinados períodos, ao respeito às regras de navegação aérea, ao tempo de manutenção das aeronaves nos aeroportos, no intuito de garantir a segurança dos passageiros.

Tratando-se de atrasos de aviões, o disposto do CAPÍTULO 1 da Resolução ANAC n. 141, de 09 de março de 2010 deverá se aplicar. Se você firmou o contrato de seguro MONDIAL ASSISTANCE como definido no artigo 15 das presentes, a VPB lhe recorda que você deve fazer uma declaração dirigida exclusivamente à companhia de seguros MONDIAL ASSISTANCE dentro das condições previstas no contrato. Não incumbe à sociedade VPB fazer qualquer diligência que diga respeito a este ponto.

Por fim, a VPB deseja lembrar ao usuário de que os voos diretos podem ser "sem paradas" ou comportar uma ou várias escalas (se tratará do mesmo voo, segundo as companhias aéreas, quando o número do voo seja idêntico) com ou sem troca de aeronave.

O mesmo serve para os voos em conexão que podem ser objeto de troca de aeronaves. Assim, tão logo você reserve um voo (regular ou especial) que comporte uma escala em uma cidade e que o

segundo voo parta de outro aeroporto desta cidade, diferente daquele de chegada, assegure-se que você terá tempo de chegar ao próximo aeroporto. Com efeito, o trajeto para chegar a este aeroporto será por sua conta.

5.1.3 O voo de retorno

Seja qual for o tipo de voo, regular ou especial, o retorno deve ser obrigatoriamente reconfirmado no local, dentro de 72 horas anteriores à data de partida prevista pela companhia aérea. Para as viagens de pacotes, esta formalidade é geralmente efetuada pelo correspondente local. Nós chamamos a sua atenção para o fato de que este procedimento é obrigatório e na sua falta, seu lugar não poderá ser assegurado pela companhia, que pode atribuí-lo a outra pessoa. Além disso, este procedimento lhe permite também, na mesma ocasião, confirmar os horários de seu voo de retorno que podem ter sofrido eventual modificação.

A sociedade VPB não poderá ser responsabilizada por falta de confirmação pelo usuário.

5.1.4 Correspondências

Em conformidade com as convenções internacionais, as correspondências não são garantidas. É aconselhável não prever qualquer compromisso, no mesmo dia ou no dia seguinte ao de chegada ou de retorno da sua viagem.

5.1.5 Não apresentação na partida

A ausência de presença no embarque do voo de ida (especial ou regular) implica automaticamente na anulação do voo de retorno pela companhia aérea.

Qualquer viagem interrompida, abreviada, ou qualquer prestação não consumida pelo usuário não dará direito a qualquer reembolso. Se você contratou um seguro que cubra a interrupção de sua estadia, você deve se enquadrar nas modalidades de anulação constantes nas condições do seu contrato seguro.

5.1.6 Pré e pós encaminhamento

Se o voo especial previsto para fazer o pré encaminhamento ou pós encaminhamento venha a ser anulado ou retardado, se reserva às companhias a possibilidade de assegurar nesse caso o transporte por qualquer outro modo (carro, trem, etc.).

5.1.7 Voos especiais – charters

Os títulos de transporte para voos especiais são entregues no aeroporto quando da apresentação de convocação.

Além disso, os voos especiais obedecem geralmente às condições específicas descritas abaixo. Qualquer lugar no voo especial não utilizado pelo usuário, de ida ou de retorno, não poderá ser objeto de reembolso, mesmo no caso de adiamento de data. O abandono de um voo especial em benefício de um voo regular, por escolha deliberada de sua parte, significa o pagamento integral do preço da viagem pela tarifa em vigor.

Por fim, quando tratar-se de um voo especial, seus horários de voo são suscetíveis de serem modificados. Assim, nós lhe recomendamos consultar regularmente sua caixa de e-mails e sua secretária eletrônica até o momento da partida, mesmo que você já tenha recebido seus documentos de viagem.

5.1.8 Instruções e segurança

É de sua inteira responsabilidade respeitar as instruções de segurança fornecidas pelas companhias aéreas ou pelas autoridades competentes, principalmente:

- os prazos para apresentação no aeroporto para qualquer check in. A VPB lhe aconselha a apresentar-se para o check in ao menos três horas antes da partida do voo para os voos internacionais e, no caso de voos nacionais, ao menos uma hora e meia antes.

Atenção: os cadeirantes, crianças desacompanhadas (UM), os passageiros que possuam bagagens fora do formato ou com excesso de bagagem, ou que estejam viajando com animais colocados no compartimento de carga devem contatar previamente a companhia aérea com o fim de verificar a hora limite para o check in.

- Objetos autorizados a bordo das aeronaves. A VPB lhe aconselha a verificar se os objetos ou os produtos que você deseja conservar nas bagagens de mão e/ou na cabine são autorizados. Lembramos que são proibidos nas bagagens os artigos definidos pela regulamentação internacional IATA sobre materiais perigosos, principalmente os materiais explosivos, inflamáveis, corrosivos, oxidantes, irritantes, tóxicos ou radioativos, gás comprimido e os objetos não autorizados pelos países. Nós os convidamos igualmente a visitar para este fim o site

http://www2.anac.gov.br/dicasanac/pdf/novo/anac_guia_do_passageiro.pdf. A VPB não será tida como responsável por qualquer recusa de embarque ou confisco de objetos considerados perigosos pela companhia aérea ou pelas autoridades aeroportuárias. É de inteira responsabilidade do passageiro informar-se sobre os objetos proibidos no compartimento de cargas ou na cabine.

5.1.9 Bebês, Crianças

Os bebês (- de 2 anos) não dispõem de poltronas no avião, conseqüentemente, um só bebê é permitido por passageiro adulto. O preço de seus bilhetes são geralmente 10% da tarifa de um adulto. As crianças (de 2 a 11 anos) em alguns voos poderão se beneficiar de redução de até 50 % do preço, mas estes lugares podem ser limitados.

As crianças desacompanhadas (UM) não estarão sempre autorizadas a beneficiar-se destas bases tarifárias. Será recusado o embarque de crianças com menos de 15 anos não acompanhadas por um maior não viajante.

Os bebês e crianças são considerados como tal se tiverem respectivamente a idade de no máximo 2 anos e 12 anos antes da utilização do seu bilhete de retorno.

5.1.10 Gestantes

As companhias aéreas podem por vezes recusar o embarque de uma gestante desde que elas estimem, em razão do estágio da gravidez, haver possibilidade de risco de parto prematuro durante o transporte. Por esta razão, compete ao usuário aconselhar-se com o seu médico antes de efetuar o pedido de um bilhete de avião no site.

5.1.11 Bagagens

A VPB deseja igualmente chamar sua atenção para o fato de que certas companhias aéreas impõem um número e/ou peso máximo de bagagens. No caso de excesso de bagagens, se for autorizado, competirá então ao usuário quitar o suplemento de preço diretamente junto à companhia no aeroporto. Vale lembrar que no decorrer de uma mesma viagem, as companhias aéreas usam regras diferentes quanto ao peso e ao número de bagagem autorizados. O usuário deve se informar diretamente a respeito das regras de cada companhia. A VPB não será responsável a suportar o preço suplementar inerente ao excesso de bagagem.

No caso de perda ou deterioração de sua bagagem durante o transporte aéreo, previamente a qualquer outro deslocamento, você deve dirigir-se à companhia aérea:

- para fazê-la constatar a perda ou deterioração de suas bagagens antes de sua saída do aeroporto,
- posteriormente direcionar para a companhia uma declaração junto a qual estejam anexados os originais dos seguintes documentos : título de transporte, declaração de perda, cupom de registro de bagagem.

A companhia aérea é responsável pelas bagagens a ela confiadas somente até o limite das indenizações previstas pelas convenções internacionais e pela Lei 7.565/86, sobre o código Brasileiro de aeronáutica.

Assim, recomendamos contratar uma apólice de seguros garantindo o valor destes objetos:

- se você firmou o contrato o seguro MONDIAL ASSISTANCE como definido no artigo 15 das presentes, a VPB relembra que você deve fazer uma declaração dirigida exclusivamente à companhia de seguros MONDIAL ASSISTANCE dentro das condições previstas no contrato. Não incumbe à sociedade VPB fazer qualquer diligência que diga respeito a este ponto.

5.1.12 Perda ou roubo dos bilhetes aéreos

Em caso de perda ou roubo de seu bilhete aéreo, você deve efetuar uma declaração específica junto à polícia e junto à companhia aérea e garantir, sob suas expensas, seu retorno comprando outro bilhete junto à companhia aérea emitente do bilhete. Todas as consequências decorrentes da perda ou roubo de um bilhete serão por sua conta. Entretanto, por discricionariedade da companhia, o reembolso pode eventualmente ser requisitado, acompanhado de todos os originais (canhoto do bilhete readquirido, cartão de embarque ...).

5.2 - BILHETE - BILHETE ELETRÔNICO

Os bilhetes de avião, exceto para certos voos especiais, tais como os mencionados no parágrafo 5.1.7 acima, são doravante bilhetes virtuais chamados « bilhete eletrônico ». Você não receberá nenhum bilhete « em papel » em seguida ao seu pedido.

Para utilizar seu bilhete eletrônico e obter seu cartão de embarque, você deve apresentar-se no aeroporto no balcão de check in da companhia aérea correspondente, munido de um documento de confirmação de reserva (e-mail, etc.), bem como do documento de identificação (passaporte, carteira de identidade, autorização de residência, etc.) que você informou o número quando do envio do pedido.

Você deve também respeitar os horários de apresentação no aeroporto que lhe foram comunicados a fim de estar em condições de efetuar estas formalidades.

A apresentação dos documentos de transporte deve estar em conformidade com as estipulações previstas no artigo 10.2 das presentes.

5.3 – Limitação de responsabilidade das transportadoras aéreas

VPB chama sua atenção para o fato de que a responsabilidade das transportadoras aéreas são, na maioria das vezes, limitadas pelo direito nacional ou internacional que lhes é aplicável, ou por suas próprias condições de venda que você concordou paralelamente a qualquer pedido.

5.4 – DISPOSIÇÕES PARTICULARES RELATIVAS AO PREÇO

O preço das prestações de passagens aéreas é regido pelas modalidades dos artigos 9-1.1, 9.1.3, 9.2 e 9.3 das presentes.

5.5- MODIFICAÇÃO OU ANULAÇÃO

As modalidades de modificação ou anulação de prestações de passagens aéreas e as despesas a elas inerentes são regidas pelas disposições dos artigos 13.1, 13.2.1, 13.3.1 e 14.1 das presentes.

ARTIGO 6 - CONDIÇÕES APLICÁVEIS ÀS PRESTAÇÕES UNICAMENTE DE HOSPEDAGEM—

As prestações de hospedagem são propostas pela VPB em nome de seus prestadores.

6.1 – CLASSIFICAÇÃO

O número de estrelas atribuídas ao estabelecimento hoteleiro que figurem no descritivo correspondem a uma classificação estabelecida de acordo com as normas locais do país de destino. Desta forma, podem diferenciar-se das normas brasileiras.

A VPB se esforça para informar o mais precisamente possível as condições de sua hospedagem. As avaliações que nós colocamos em nossos descritivos decorrem principalmente de nosso conhecimento dos estabelecimentos e das avaliações que nos são endereçadas por nossos clientes. Nós nos reservamos a faculdade de, por razões técnicas, de segurança, nos casos de força maior ou

de fato de terceiro, substituir o hotel previsto por um estabelecimento de mesma categoria com propostas de prestação de serviços equivalentes. Isto somente ocorrerá em casos excepcionais e em tal caso, nós nos esforçaremos para lhes enviar as informações de proposta de troca, a partir do momento em que tenhamos conhecimento da mesma.

6.2 - TIPO DE QUARTO

6.2.1 Quartos individuais :

Quartos que dispõem de uma cama de solteiro. São objeto de um suplemento, são propostos em uma quantidade limitada e são geralmente menos espaçosos, menos confortáveis, e menos bem situados que os outros quartos.

6.2.2 Quartos duplos :

Quartos que dispõem de duas camas simples ou mais raramente de uma cama de casal.

6.2.3 Quartos triplos :

Quartos que se apresentam, na maior parte dos casos, como um quarto duplo no qual é colocado uma cama de apoio (atenção: esta cama pode ser inferior ao tamanho padrão).

6.2.4 Quartos quádruplos :

Quartos que se apresentam, na maior parte dos casos, como um quarto duplo no qual são colocadas duas camas de apoio (atenção: essas camas podem ser inferiores ao tamanho padrão). No caso de 2 adultos e de 2 crianças, se o tamanho do quarto não permitir a acomodação de mais de três pessoas no mesmo quarto, serão então requisitados 2 quartos duplos localizados lado a lado ou com comunicação (na medida do possível) e a tarifa de adulto será então aplicada (exceto menção especial).

6.2.5 Quartos familiares :

Certos quartos triplos ou quádruplos comportam 3 ou 4 camas de tamanho padrão e não poderão sofrer redução do número de camas.

6.3 - POSSE E LIBERAÇÃO DOS QUARTOS

6.3.1 Nós lhe informamos que as regras aplicáveis em matéria hoteleira internacional impõem genericamente que os clientes tomem posse do quarto a partir das 14 horas, qualquer que seja a hora de chegada do voo e os liberem antes das 12 horas, qualquer que seja o horário do voo de retorno. Infelizmente, não será possível descumprir esta regra, exceto quando a confirmação da reserva dispor de forma diferente.

6.3.2 Para qualquer reserva de hotel no Brasil, sem transporte, sua chegada ao lugar é prevista para o começo da tarde (a partir das 15h00), exceto menção em contrário presente nos seus futuros documentos de viagem. O quarto deve ser liberado antes das 12 horas, no dia da sua partida, exceto quando a confirmação de reserva dispor de forma diferente.

6.3.3 Para qualquer reserva de uma residência no Brasil, sem transporte, sua chegada ao local é prevista para o meio da tarde (a partir das 17h00), salvo disposição em contrário presente nos seus futuros documentos de viagem. O quarto deverá ser liberado antes das 12 horas, no dia de sua partida, exceto quando a confirmação de reserva dispor de forma diferente.

Sendo assim, se você desejar entrar na posse do seu quarto ou desocupá-lo fora do horário estipulado acima, uma noite suplementar poderá ser cobrada, sem que qualquer reembolso possa ser solicitado.

6.4 - BEBÊS

A VPB aconselha aos pais de bebês de trazer consigo a alimentação adaptada para seus filhos, pois nem sempre as encontrarão nos locais. Uma participação a ser paga no local pode ser solicitada, por exemplo, para aquecer os pratos ou mamadeiras e/ou instalação de um berço a ser solicitado no momento da reserva, ressalvado, no entanto, em qualquer caso, a disponibilidade do hotel ou da residência.

6.5 - REFEIÇÕES

As refeições dependem da opção escolhida.

6.5.1 : All inclusive : compreende além da hospedagem, o café da manhã, almoço, jantar e bebidas usuais (água mineral, suco de frutas, refrigerante, vinho, bebidas alcoólicas nacionais) geralmente das 10 às 22 horas. Certas bebidas alcoólicas podem não estar compreendidas no sistema all inclusive e serão objeto de cobrança pelo hotel.

6.5.2 : Pensão completa : compreende além da hospedagem, o café da manhã, almoço e jantar, sem as bebidas.

6.5.3 : Meia pensão : compreende, além da hospedagem, o café da manhã, almoço ou jantar, dependendo do caso, sem as bebidas.

6.5.4 Nas opções de pensão completa ou de meia pensão, as bebidas não estão incluídas, salvo exceção mencionada no descritivo. Em alguns países, os prestadores, não possuem sempre água potável, a compra das garrafas de água potável é então por conta do cliente.

Todos os consumos suplementares não incluídos na opção serão pagos no local, diretamente no hotel.

No local, as regras do hotel devem ser respeitadas, principalmente quanto aos horários de abertura do ou dos restaurantes ou bares, dos locais indicados para fazer as refeições ou consumos.

A VPB deseja, igualmente, chamar a atenção do usuário para os seguintes pontos :

- Pode acontecer, principalmente em alta estação, que o número de guarda sóis, cadeiras de praia, material esportivo, etc., seja insuficiente.
- Os horários de abertura dos bares, restaurantes e discotecas, etc, podem ser irregulares e dependem da direção do estabelecimento.

6.7 - GESTANTES – SAÚDE

Para qualquer reserva de talassoterapia, balneoterapia ou Spa, a VPB aconselha às gestantes a consultar um médico antes de efetuar qualquer reserva, para confirmar sua aptidão para efetuar um tratamento de talassoterapia ou outras terapias propostas no pacote. Informamos que todas as terapias não são adaptadas para gestantes e que pode ser que o tratamento não seja possível em alguns casos. Agradecemos de nos especificar por ocasião da reserva o estágio de sua gestação a fim de que nós possamos informar nossos prestadores.

De uma maneira geral, a VPB não poderá ser considerada responsável nos casos de má prestação de sua terapia, ou pela impossibilidade de a mesma ser efetuada em virtude do seu estado de saúde, e nenhum reembolso será feito em razão deste fato.

6.8 - FOTOS ILUSTRATIVAS

A VPB faz os melhores esforços para fornecer as fotos e ilustrações que descrevem as prestações propostas pelo estabelecimento selecionado. Estas tem por objeto lhe indicar a categoria ou grau de conforto das prestações correspondentes.

6.9- MODIFICAÇÃO OU ANULAÇÃO

As modalidades de modificação ou anulação das prestações unicamente de hospedagem e as despesas a ela inerentes são regidas pelas disposições dos artigos 13.1, 13.2.2, 13.3.2 e 14.4 das presentes.

ARTIGO 7 - PACOTES TURÍSTICOS

Constitui um pacote turístico a prestação:

- resultante da combinação prévia de ao menos duas operações que contenham, respectivamente, o transporte e a hospedagem ou outros serviços turísticos não acessórios ao transporte ou à hospedagem que representem uma parte significativa no pacote; superior a vinte e quatro horas ou incluindo uma noite ;
- vendido ou ofertado à venda com valor onde todas estas prestações estarão incluídas.

7.1 - TRANSPORTE

As prestações de transporte compreendidas no pacote turístico são regidas pelas estipulações constantes nos artigos 5.1.1 a 5.4 das presentes.

7.2 - HOSPEDAGEM

As prestações de hospedagem e de estadia compreendidas em um Pacote turístico são regidas pelas estipulações constantes nos artigos 6.1 a 6.8 das presentes.

São incluídos na duração da viagem:

- O dia de partida a partir da hora de comparecimento ao aeroporto,
- O dia da viagem de retorno até a hora de chegada no aeroporto.

O primeiro e o último dia são geralmente dedicados ao transporte. Diante disso, se ocorrer de, em razão dos horários impostos pelas companhias aéreas, o primeiro e/ou o último dia e/ou noite serem encurtados, por uma chegada no período da tarde ou uma partida matinal, nenhum reembolso poderá ser feito. O mesmo ocorrerá se a duração da estadia for alongada. É conveniente, quando se tratar de transporte feito em voos charters, que esta eventualidade seja prevista e que sejam tomadas as

medidas necessárias à sua organização tanto pessoal quanto profissional.

7.3 - DOCUMENTOS DE VIAGENS

As modalidades de entrega de documentos de viagem dos pacotes turísticos são regidas pelas estipulações constantes nos artigos 10.1 e 10.3 das presentes.

7.4 - PREÇO

Os preços dos pacotes turísticos são regidos pelas estipulações constantes nos artigos 9.1.1, 9.1.2, 9.2 e 9.3 das presentes.

7.5 – CESSÃO DA PRESTAÇÃO

O cliente poderá ceder seu contrato, excetos os contratos de seguro e as passagens aéreas, a um terceiro, com a condição de informar à sociedade VPB por carta registrada com aviso de recebimento, no mais tardar 14 (quatorze) dias antes do começo da prestação do serviço, com a indicação precisa dos nomes e endereços do ou dos cessionários e do ou dos participantes da viagem, com a menção expressa de que estes preenchem as mesmas condições estipuladas para o cedente para efetuar a viagem ou estadia (em particular para as crianças, que devem estar dentro das mesmas faixas etárias).

Previamente, o cedente ou o cessionário deve quitar as despesas previstas no artigo 13.3.3 abaixo, ou seja, dentro de idênticas condições relativas à modificação aplicadas às prestações de pacotes turísticos.

O cedente ou o cessionário serão solidariamente responsáveis pelo pagamento de eventual saldo do preço bem como pelas despesas suplementares ocasionadas por esta cessão. Em todos os casos, se as despesas forem superiores ao montante supra mencionados (voo com reserva não transferível ou qualquer outro caso), será devido à VPB o montante exato, que será faturado ao cliente com a apresentação das justificativas de cobrança. Os seguros complementares não são em nenhum caso reembolsáveis ou transferíveis.

7.6 - ANULAÇÃO E MODIFICAÇÃO

As modalidades de anulação, de modificação e das despesas que lhe são inerentes são regidas pelas disposições dos artigos 13.1, 13.2.4, 13.3.3 e 14.2 das presentes.

ARTIGO 8 – BÔNUS PRESENTE, TERAPIAS, LAZERES ESPORTIVOS E ATIVIDADES PROPOSTAS—

8.1 BÔNUS PRESENTE

A VPB vende em alguns de seus sites os bônus presentes, que consiste no envio por e-mail ao usuário de um bônus de compra, personalizado em nome do beneficiário e com um valor determinado e pago pelo usuário quando do seu pedido.

Este bônus de compra poderá em seguida ser impresso pelo usuário para ser ofertado e o seu beneficiário que poderá, a partir de então, utilizá-lo para reservar uma prestação de sua escolha proposta no site no qual o bônus presente foi comprado e somente neste único site, chamado de site de referência, dentro das seguintes condições :

- Os bônus presente não são cessíveis, nem reembolsáveis.
- Os bônus presente não darão direito a nenhum bem,
- A validade de um bônus presente tem duração de um ano a contar do pedido,
- O conjunto de prestações propostas no site de referência poderá ser reservado por meio de um ou de vários bônus presente.

8.2 TERAPIAS – LAZERES ESPORTIVOS

Em se tratando de terapias e tratamentos disponíveis nos centros de Spa, balneoterapia ou talassoterapia ou ainda de prestações de lazeres esportivos, a VPB chama a atenção do usuário sobre a necessidade de se questionar, antes do pedido e no dia do consumo da prestação de serviço, sobre a aptidão de todos os beneficiários para utilizarem o serviço, tomando todas as precauções impostas pelos seus estados de saúde, de forma que não será atribuída qualquer responsabilidade à sociedade VPB em caso de incidentes ou acidentes imputáveis à falta de vigilância por parte do usuário.

Em alguns casos, a necessidade de uma consulta médica será imposta pelos prestadores da VPB aos beneficiários para assegurar-se de que seus estados de saúde são compatíveis com as prestações requisitadas. A sociedade VPB não poderá ser responsabilizada no caso de recusa de participação, quando o usuário tiver se recusado a realizar a consulta médica.

8.3 ATIVIDADES PROPOSTAS

Fica expressamente acordado que certas atividades ou instalações indicadas podem não estar

necessariamente disponíveis fora das estações turísticas.

Igualmente, fica expressamente acordado que certas atividades ou instalações podem ser suprimidas por nosso prestador, especialmente por razões climáticas, em caso de força maior ou ainda em razão de não ser alcançado em número mínimo de participantes necessários para a realização da atividade (exemplos : esportes coletivos, clube infantil).

A maior parte das praias, mesmo as praias ditas "privadas", são abertas ao público. Pode ocorrer que elas não estejam regularmente limpas.

Todos estes riscos fazem parte integrante do contrato que você concordou e não serão de responsabilidade da VPB.

Além disso, as atividades esportivas propostas são frequentemente organizadas com a participação de prestadores de fora do hotel. Estas atividades que não se incluem no descritivo da prestação não são contratuais. Por consequência, qualquer deslocamento que seja necessário será por conta do cliente. Da mesma forma, qualquer supressão destas atividades pelo organizador por falta de demanda suficiente, não será passível de qualquer indenização.

Por fim, a VPB deseja chamar a atenção do Usuário para o fato de que certas atividades propostas podem apresentar riscos principalmente para crianças pequenas. A sociedade VPB não poderá ser responsabilizada em caso de incidente ou acidente imputável à falta de vigilância por parte do usuário.

ARTIGO 9 – CONDIÇÕES FINANCEIRAS—

9.1 - PREÇOS E TAXAS

9.1.1 - Disposições gerais

As descrições das prestações apresentadas nos sites indicam, para cada prestação, os elementos inclusos no preço e eventuais condições particulares. Os preços indicados são aqueles em vigor na data da reserva.

Todos os preços são fixados em REAIS e todas as taxas estão incluídas, exceto as despesas de envio e/ou entrega.

Além deste preço, a sociedade VPB faturará ao usuário um valor fixo, intitulado « despesas de

reserva », não incluídas no preço, relacionado aos custos e despesas necessárias ao processamento dos pedidos, fixados como segue :

- para qualquer pedido feito pelo site www.voyageprive.com.br : R\$ 30,00 por reserva.

Convém, além disso, deixar claro que certas taxas ou despesas suplementares (taxa de estadia, taxa turística, despesas com visto e/ou carteira de turismo...) podem ser impostas pelas autoridades de certos países. Estas taxas suplementares não estão incluídas no preço das prestações e desde que elas existam, serão por conta do usuário e pode ser necessário seu pagamento no local.

Por outro lado, de uma maneira geral e salvo menção expressa em contrário, não estão incluídas no preço, o conjunto de despesas de caráter pessoal ou acessórias à prestação, tais como as de seguro, despesas de entrega de títulos de transporte e carnês de viagem, despesas com excesso de bagagem, despesas de estacionamento no aeroporto, despesas de vacinação, de lavanderia, de telefone, de bebidas, de serviço de quarto, de gorjetas e até mesmo de excursões e utilizações de instalações esportivas e mais genericamente de qualquer prestação não expressamente incluída na descrição do pedido.

Por fim, se o pedido incluir uma prestação de hospedagem, os preços são calculados em função do número de noites e não do número de dias inteiros.

9.1.2 – Disposições específicas para os pacotes turísticos

- O preço das prestações de pacotes turísticos pode, a requerimento dos prestadores, ser modificado até 31 dias antes da data da sua partida em função de variações, especialmente devido a aumentos que afetem o preço dos combustíveis, das taxas legais, regulamentares ou das taxas de câmbio.

Estas modificações serão repactuadas somente na proporção da participação de suas prestações no cálculo do preço da prestação.

Em caso de modificação devido ao aumento inferior ou igual a R\$ 40,00 por passageiros, o débito será feito automaticamente no seu cartão de crédito e uma mensagem de informação lhe será enviada.

Em caso de modificação devido ao aumento superior a R\$ 40,00 por passageiro, nós lhe comunicaremos para a sua aceitação e você poderá então aceitar ou anular sem despesas o seu pedido, dentro das condições e na forma prevista nas estipulações constantes no artigo 13.1 das

presentes.

- Além disso, os preços são calculados em função do número de noites e não em função do número de dias inteiros. Por noite, entende-se período pelo qual o quarto estará disponível, ou seja, entre 14 horas e 12 horas do dia seguinte.

9.1.3 – Disposições específicas às passagens aéreas

Em caso de variação do montante de taxas, taxas de passageiros e/ou sobretaxas de combustível aplicadas pelas autoridades e/ou companhias aéreas, estas terão repercussão integral e imediata sobre o preço de todos os produtos a partir da data de sua aplicação, compreendendo os clientes já inscritos e que já pagaram pela prestação correspondente.

9.2 - PAGAMENTO

Todos os pedidos são pagos em Reais.

O pagamento pode ser feito por meio de cartões de crédito nacionais das seguintes formas:

- Cartões VISA que contenham à direita uma bandeira de três cores VISA (azul, branco, ocre) e o holograma de uma pomba.
- Os cartões MasterCard identificáveis pelo holograma do globo terrestre
- Os cartões American Express

O usuário garante que está plenamente habilitado a fazer uso do cartão de pagamento que será usado para o pagamento e que este cartão dá acesso a fundos suficientes para cobrir todos os custos necessários ao pagamento do pedido.

O compromisso de pagar por meio de um cartão de pagamento é irrevogável. Não se pode fazer oposição ao pagamento a não ser em caso de perda, de roubo, de utilização fraudulenta do cartão. Fora destes casos limitadamente admitidos pela legislação, o portador do cartão se presume culpado de fraude ao cartão bancário. Para todos os pedidos pagos via cartão de crédito a integralidade do montante do pedido será debitada no seu cartão bancário a partir da confirmação da reserva.

Em todos os casos, se o pedido não estiver integralmente pago 30 dias antes da partida, nós seremos então obrigados a anulá-lo. Neste caso, poderão ser cobradas as despesas de anulação em conformidade com as estipulações constantes do artigo 13.2 das presentes.

Por fim, a VPB se reserva o direito de suspender ou anular qualquer pedido e/ou entrega, seja qual

for sua natureza e nível de execução, em caso de não pagamento de qualquer valor devido pelo Usuário ou em caso de incidentes de pagamento.

9.3 - TAXA DE CÂMBIO

Os valores de câmbio que possam estar presentes nos sites são unicamente mencionados a título indicativo. A sociedade VPB não garante em nenhum caso sua exatidão e não será responsável pela sua atualização em tempo real.

ARTIGO 10 – ENTREGA DOS DOCUMENTOS DE VIAGEM—

10.1 - DISPOSIÇÕES GERAIS

O modo de entrega dos documentos de viagem (bônus de troca, voucher, convocação no aeroporto e/ou título de transporte) é realizado em função do prazo disponível entre a data da emissão dos bilhetes e da data da sua partida, e/ou do tipo de prestação.

Nos casos em que você tenha feito um pedido expresso, os documentos de viagem podem ser entregues em papel ou por outro modo de entrega, sob reserva entretanto, das dificuldades de mobilização tendo em vista a data do seu pedido, a data da sua partida bem como, se for o caso, a sua cidade de partida. A VPB faturará então, por pedido, as despesas de entrega seguintes:

Envio por correio seguido de contra assinatura: R\$ 19,00

Envio por SEDEX: R\$ 49,00

Envio por SEDEX 10 (quando o serviço for disponível para o destino solicitado): R\$ 69,00

De qualquer forma, em caso de erro na transmissão de sua localização pelo usuário, a VPB não será responsável pela não execução ou má execução da viagem devido ao não recebimento dos documentos de viagem. Especialmente nos pedidos de envio por correio seguidos de entrega por contra assinatura ou ainda por Sedex onde a edição automática das etiquetas de correio é feita pelo endereço digitado on line pelo usuário.

O mesmo ocorrerá quando o usuário não for retirar na agência de correio a correspondência contendo seus documentos de viagem (no caso, por exemplo, de um envio para um "cliente

frequente" entregue pelo Correio unicamente contra assinatura do cliente ou ainda de um envio por Sedex).

A sociedade VPB gostaria de chamar a atenção do usuário para o fato de que é impossível de serem realizadas entregas por correio contra assinatura, Sedex o Sedex Internacional a um endereço de uma caixa postal.

10.2 – Disposições específicas aplicáveis às vendas de passagens aéreas

Os bilhetes de avião, exceto para certos voos especiais como os mencionados no parágrafo 5.1.7 acima, são doravante bilhetes virtuais chamados « bilhetes eletrônicos ». Assim, você não receberá nenhum bilhete « em papel » após o seu pedido.

No caso de um pedido de uma PASSAGEM AÉREA, a VPB lhe enviará uma convocação no aeroporto que lhe permitirá retirar os bilhetes no local, munido obrigatoriamente de documento de identificação (passaporte, carteira de identidade, autorização de residência, etc.), neste caso, você será comunicado do número quando do envio do seu pedido.

Quando sua reserva for confirmada, você receberá as informações referentes aos horários de voos charters a título indicativo. Estas informações lhe serão transmitidas a fim de lhe ajudar a melhor organizar-se antes de sua partida, mas são suscetíveis de serem modificadas. Com efeito, os horários definitivos de voos nos serão confirmados pela aviação civil entre 5 dias e a véspera da sua partida e serão objeto de uma convocação no aeroporto que lhe será enviada por e-mail neste mesmo prazo. Você deverá consultar sua caixa de mensagem antes de sua partida a fim de tomar conhecimento dos horários definitivos e imprimir sua convocação.

10.3 – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS AOS PACOTES TURÍSTICOS

Para as reservas de pacotes turísticos, os vouchers para as prestações terrestres (noite de hotel, traslados, etc.) e as convocações (encontro no aeroporto) serão enviados por fax ou correio eletrônico, dependendo do tipo de prestação.

O usuário deverá também comunicar à VPB um endereço "eletrônico" ou um número de fax que permita à VPB lhe enviar certos documentos relativos à sua viagem, de segunda a sábado das 09h00 às 22h00.

Por precaução, no caso em que cinco dias antes da partida (com a condição de ter efetivamente

enviado seu pedido com mais de cinco dias antes da partida) você ainda não tenha recebido seus documentos de viagem, por qualquer razão que seja, a VPB lhe solicita que nos avise.

ARTIGO 11 - Formalidades administrativas e sanitárias—

Somente uma carteira nacional de identidade ou um passaporte dentro da validade permite viajar. Nenhum outro documento pode servir ao viajante, tanto para um adulto, quanto para uma criança ou um bebê.

Em regras gerais, um passaporte dentro da validade é indispensável para os destinos no exterior fora do Brasil propostos por nós. Alguns países exigem que a validade do passaporte seja superior a seis meses após a data de retorno e igualmente que você esteja na posse de um bilhete de ida e volta ou um bilhete de saída e de fundos suficientes, etc.

As crianças menores devem possuir um documento de identidade em seu nome. Os menores devem ser titulares de um passaporte individual. Para os menores acompanhados de somente um dos pais vindo ou indo para o exterior, além das formalidades ordinárias o pai acompanhante deverá estar munido de autorização judicial de saída do território. O mesmo se aplica para os menores acompanhados de um terceiro.

A VPB não aceitará em nenhum caso a inscrição de um menor não acompanhado. Conseqüentemente, a VPB não será responsável nos casos em que, apesar desta proibição, um menor não acompanhado seja inscrito, involuntariamente, em uma viagem.

Da mesma forma, a VPB avisa aos usuários que alguns países exigem que o passageiro possua um contrato de assistência/ repatriação para conceder o visto.

As formalidades administrativas e/ou sanitárias necessárias para a execução de sua viagem lhe serão comunicadas antes de seu pedido, no descritivo de nossas prestações. Elas estarão igualmente em seu contrato, no caso de um pedido de uma viagem por pacote.

A VPB chama a atenção do Usuário para a necessidade de tomar conhecimento das informações relativas aos riscos sanitários constatados pelas autoridades sanitárias nos locais de destino e de trânsito, bem como das recomendações e das medidas sanitárias colocadas à disposição contra estes riscos, antes da partida dos Beneficiários e quando da sua estadia. Da mesma forma, a VPB chama a atenção do usuário para o fato de que incumbe a ele tomar conhecimento das formalidades acima

referidas, a serem eventualmente cumpridas para entrar no país de destino ou, se for o caso, de trânsito.

Além disso, para bem preparar sua viagem, qualquer que seja sua nacionalidade, nós lhe aconselhamos de forma veemente a consultar todas as informações sobre o país a ser visitado e sobre as ações administrativas e sanitárias a serem cumpridas, sem esquecer dos países que eventualmente você passe por ocasião de escalas ou trânsito.

O cumprimento destas formalidades, bem como as despesas à elas referentes, incumbe aos viajantes.

Os cidadãos estrangeiros devem obrigatoriamente informar-se previamente sobre sua inscrição perante as autoridades competentes de seus países de origem, assim como do ou dos países de destino e/ou trânsito.

Entre a publicação nos sites e a data de partida do Usuário algumas modificações são suscetíveis de acontecer. A VPB aconselha ao Usuário a consultar os sites pouco antes de sua partida.

Finalmente, é de sua responsabilidade respeitar rigorosamente estas formalidades e de assegurar-se que os nomes e sobrenomes que aparecem em seus documentos de viagem (reservas, títulos de transporte, vouchers, etc.) correspondem exatamente àquelas que aparecem no seu documento de identificação, passaporte, vistos, etc.

Se do fato de não respeitar estas formalidades administrativas ou sanitárias, o usuário encontrar-se em impossibilidade de embarcar ou desembarcar, o preço pago não poderá ser reembolsado. Da mesma forma, a VPB não suportará as despesas de multa e/ou direitos resultantes da inobservância das regras aduaneiras ou sanitárias dos países visitados.

ARTIGO 12 - PROVA—

Fica expressamente acordado que, salvo erro manifesto da VPB, os dados armazenados no sistema de informações da VPB e/ou de seus parceiros e/ou prestadores, especialmente dentro das ferramentas de serviços de e-mails trocados, têm força probatória quanto os pedidos enviados e quanto à execução das obrigações das partes. Os dados em suporte informático ou eletrônico armazenados constituem provas, se forem utilizados como meios de provas pela VPB, dentro de qualquer processo contencioso ou não e serão recebidos, válidos e oponíveis entre as partes da mesma maneira, nas mesmas condições e com a mesma força probatória que qualquer outro documento que tenha sido estabelecido, recebido ou armazenado por escrito.

ARTIGO 13 – ANULAÇÃO – MODIFICAÇÃO – CESSÃO PELO USUÁRIO—

13.1 – MODALIDADES DE ANULAÇÃO

13.1.1 Disposições gerais

Todos os pedidos de anulação de seu pedido devem ser obrigatoriamente encaminhados à VPB por e-mail para o seguinte endereço: reservas@voyageprive.com.

Neste caso, a VPB lhe transmitirá em retorno, via e-mail, a confirmação do recebimento do seu pedido de anulação. Na ausência deste e-mail, a modificação ou anulação não será considerada. Desta forma, compete ao usuário, em todos os casos, assegurar-se do efetivo recebimento do e-mail de confirmação.

Por razões de segurança jurídica e de transparência, a VPB irá lembrá-lo, quando do envio deste e-mail, da tabela de despesas de anulação e modificação como previsto no artigo 13.2 abaixo, e lhe solicitará de nos retornar dentro de um prazo estipulado, um e-mail contendo o que segue: «Estou ciente do montante de despesas de anulação citado acima, confirmo a anulação de minha prestação. Data, Nome, sobrenome e endereço postal.» com a menção «de acordo », para confirmar seu pedido de anulação ou de modificação.

Somente o envio deste e-mail pelo usuário validará o pedido de anulação ou de modificação definitiva. Conseqüentemente, no caso de envio do citado e-mail fora do prazo, podem ser aumentadas as despesas de anulação, dentro das condições da tabela de anulação prevista no artigo 13.2 abaixo. Se este e-mail não for enviado, a reserva se manterá como inicialmente, posto que VPB permanece comprometida perante o seu prestador com o qual reservou a prestação.

Em caso de modificação ou anulação e com a dedução dos valores devidos nos termos das estipulações do artigo 13.2 das presentes, a VPB lhe reembolsará dentro de um prazo razoável todos os valores previamente pagos, com exceção das eventuais disposições particulares a determinadas prestações previstas no artigo 13.1.2 abaixo.

De sua parte, a anulação de sua prestação por qualquer razão que seja, não o dispensa do pagamento dos valores que você continuará responsável perante a VPB, nos termos das disposições do presente artigo.

Finalmente, a VPB chama a atenção do usuário para o fato de que as despesas exteriores ou não compreendidas na prestação, pelas quais o usuário já havia se comprometido, como aquelas compreendidas na liberação de vistos, outros documentos de viagem, despesas de vacinação, etc., não poderão ser objeto de nenhum reembolso.

Se o usuário contratou um seguro de anulação, nós lembramos que você está incumbido de informar a anulação ou de qualquer outro sinistro diretamente à seguradora, dentro das condições e prazos indicados no contrato de seguro.

13.1.2 – Disposições específicas à determinadas prestações

- Os bônus presente não são cessíveis nem reembolsáveis e também não podem ser anulados.
- Sobre os voos regulares, todos os trajetos devem ser utilizados, na sua falta, a companhia aérea terá o direito de reajustar a tarifa ou de cancelar os lugares.

Além disso, algumas companhias aéreas não efetuam reembolso de taxas de bilhetes parcialmente utilizados. Em consequência, nenhum reembolso e nenhuma fatura de despesas de anulação poderão ser obtidas se o/os ticket(s) não estiverem na posse da VPB. Para obter o reembolso do valor dos bilhetes de avião com as deduções feitas de eventuais despesas de anulação previstas no parágrafo 13.2 abaixo, o usuário deve, paralelamente ao seu pedido de anulação por e-mail ou fax, dentro das condições previstas no artigo 13.1 acima, enviar à sociedade VPB, por carta registrada com aviso de recebimento, o/os bilhetes com o pedido por escrito. Os prazos de processamento pela companhia aérea variam geralmente entre dois a três meses.

Nós lhe informamos igualmente que, dentro das condições específicas aplicadas por cada transportador e segundo o tipo de reserva feita (bilhete modificável/não reembolsável, prazo de emissão do bilhete...), alguns bilhetes não podem ser objeto de reembolso como previsto abaixo. Nós lhe convidamos então a verificar as condições de anulação, de modificação e de emissão conforme o bilhete reservado.

- Em se tratando de prestações de hospedagem, a VPB deseja lembrar ao usuário que qualquer estadia interrompida ou abreviada ou qualquer prestação não consumida de fato, por qualquer razão, como por exemplo, a não apresentação ou a apresentação fora do prazo no local de encontro, não dará direito a qualquer reembolso.
- Em se tratando de terapias, as prestações não são modificáveis. Em se tratando de prestações de tratamento, a VPB deseja igualmente lembrar ao usuário que toda estadia interrompida ou

abreviada ou qualquer prestação não consumida de fato, por qualquer razão, como por exemplo a não apresentação ou apresentação fora do prazo no local de encontro, não dará direito a qualquer reembolso.

- Os ingressos de espetáculos ou os pedidos de prestação de lazer, não serão nem repetidos nem trocados.
- Em se tratando de pacotes turísticos e cruzeiros, a VPB deseja lembrar ao usuário que, salvo os casos de força maior ou por fato de terceiro, qualquer estadia interrompida ou abreviada ou qualquer prestação não consumida de fato, por qualquer razão, como por exemplo a não apresentação ou apresentação fora do prazo no local de encontro, não dará direito a qualquer reembolso.

Além disso, em caso de anulação por insuficiência de participantes ocorrida no máximo em até 22 dias antes da data de partida, o cliente não poderá requisitar nenhuma indenização.

- Os seguros nunca são reembolsáveis.
- As despesas de reserva nunca são reembolsáveis.

13.2 – TABELA E DESPESAS EM CASO DE ANULAÇÃO PELO USUÁRIO

A anulação de sua prestação acarreta despesas que serão cobradas segundo a tabela abaixo, ficando claro que as despesas de reserva não são reembolsáveis.

13.2.1 Para as prestações de passagens aéreas

Voos regulares:

- (i) Após 7 (sete) dias da emissão do bilhete : 100 % do montante total bruto, sendo os gastos sofridos por VPB devidamente comprovados.
- (ii) Em caso de não comparecimento ou de comparecimento fora do prazo: 100% do montante total bruto, sendo os gastos sofridos por VPB devidamente comprovados.
- (iii) Em caso de não restituição do bilhete: 100 % do montante total bruto, sendo os gastos sofridos por VPB devidamente comprovados.

Para esses efeitos, convém lembrar que, nos casos de um bilhete eletrônico, o bilhete será emitido a partir do pedido.

13.2.2 Para as prestações unicamente de hospedagem

Prestação unicamente de hospedagem

- (i) Mais de 30 dias antes da partida: 10 % do montante total bruto
- (ii) Entre 30 e 16 dias antes da partida: 20 % do montante total bruto
- (iii) Entre 15 e 7 dias antes da partida: 75 % do montante total bruto, sendo os gastos devidamente comprovados.
- (iv) Menos de sete dias da partida e após a partida: 100% do montante total bruto, sendo os gastos devidamente comprovados.

13.2.3 Para tratamentos por diária e todas as prestações de lazer sem hospedagem

- (i) Mais de 30 dias antes da reserva da data do tratamento com o centro: 10% do montante total bruto;
- (ii) Entre 30 e 21 dias antes da reserva da data do tratamento com o centro: 20% do montante bruto;
- (iii) Menos de 21 dias antes da reserva da data do tratamento com o centro: 30% do montante bruto, sendo os gastos devidamente comprovados.
- (iv) Após a reserva da data com o centro: 100 % do montante total bruto, sendo os gastos devidamente comprovados.
- (v) Em caso de não comparecimento no centro de tratamento: 100 % do montante total bruto, sendo os gastos devidamente comprovados.

13.2.4 Para os pacotes turísticos e cruzeiros

- (i) Mais de 30 dias antes da partida: 10 % do montante total bruto;
- (ii) Entre 30 e 21 dias antes da partida: 20 % do montante total bruto;
- (iii) Entre 21 e 7 dias antes da partida: 75 % do montante total bruto, sendo os gastos efetivamente comprovados;
- (iv) Menos de sete dias da partida e após a partida: 100% do montante total bruto, sendo os gastos efetivamente comprovados.

13.2.5 Para os pacotes dinâmicos

No caso específico de anulação de prestações de pacotes dinâmicos, após 7 (sete) dias da contratação, nos quais você tenha contratado um transporte aéreo, a anulação implicará em multa no valor total do preço do bilhete de avião comprado, mais a multa de anulação aplicável ao outro tipo de prestação adquirida, assim como fixado nas presentes.

Ex: Caso de Pacote dinâmico criado e adquirido pelo usuário prevendo um voo e mais um hotel :
Multa de anulação = 100% do preço do bilhete de avião + multa de anulação de uma prestação de hospedagem calculada com base na tabela prevista no artigo 13.2.2 acima.

13.3 - Tabela de multa em caso de modificação pelo usuário

13.3.1 Para as prestações de passagens aéreas

A modificação de sua prestação acarreta despesas que serão cobradas segundo a tabela abaixo, ficando claro que esta multa se acumulará com aquelas eventualmente impostas pelos prestadores. Entretanto, convém deixar claro que em caso de bilhete eletrônico, o bilhete é considerado emitido no momento da reserva.

13.3.2 Para as prestações unicamente de hospedagem

A modificação de sua prestação acarreta multas que serão cobradas segundo a tabela abaixo, deixando claro que a esta multa se acumulará com aquelas eventualmente cobradas pelos prestadores.

Modificação das datas de estadia da prestação de hospedagem

- (i) Mais de 30 dias antes da partida: 10 % do montante total bruto;
- (ii) Entre 30 e 21 dias antes da partida: 20 % do montante total bruto;
- (iii) Entre 21 e 7 dias antes da partida: 75 % do montante total bruto, sendo os gastos efetivamente comprovados;
- (iv) Menos de sete dias da partida e após a partida: 100% do montante total bruto, sendo os gastos efetivamente comprovados.

Modificação das Prestações de hospedagem que não sejam referentes às datas de estadia

- (i) Mais de 30 dias antes da partida : 49 REAIS por pessoa;
- (ii) Entre 30 e 21 dias antes da partida : 99 REAIS por pessoa;
- (iii) Entre 21 e 7 dias antes da partida : 189 REAIS por pessoa;
- (iv) Menos de sete dias da partida e após a partida : 249 REAIS por pessoa.

13.3.3 Para os pacotes turísticos e cruzeiros

Todas as modificações das datas de estadia e/ou modificação do destino e/ou da cidade de partida e/ou de hotel serão consideradas como uma anulação e são regidas pelas estipulações constantes nos artigos 13.1 e 13.2 das presentes.

Qualquer outra modificação de sua prestação acarreta multas que lhe serão cobradas segundo a tabela abaixo, deixando claro que estas multas se acumularão com aquelas eventualmente cobradas pelos prestadores.

Modificações referentes às prestações de pacotes turísticos que não sejam concernentes às datas de estadia

- (i) Mais de 30 dias antes da partida : 49 REAIS por pessoa;
- (ii) Entre 30 e 21 dias antes da partida : 99 REAIS por pessoa;
- (iii) Entre 21 e 7 dias antes da partida : 189 REAIS por pessoa;
- (iv) Menos de sete dias da partida e após a partida : 249 REAIS por pessoa.

Esta tabela é igualmente aplicável em caso de cessão de pacotes turísticos como previsto no artigo 7.5 das presentes, à qual se somarão as multas eventualmente cobradas pelos prestadores.

13.3.4 Para os pacotes dinâmicos

No caso específico de modificação das prestações de pacotes dinâmicos para os quais você selecionou um transporte aéreo, implicará em multa do valor total do preço do referido bilhete comprado, mais as multas aplicáveis em caso de modificação à qualquer outro tipo de prestação adquirida em conjunto, nos termos das condições previstas nas presentes.

Ex : Caso de Pacote dinâmico criado e adquirido pelo usuário prevendo um voo mais um hotel :
Multa de modificação = 100% do valor do bilhete de avião + multa de modificação de uma prestação de hospedagem calculada conforme a tabela prevista no artigo 13.3.2 acima.

ARTIGO 14 – ANULAÇÃO OU MODIFICAÇÃO PELA SOCIEDADE VPB E/OU SEUS PRESTADORES—

14.1 De uma prestação de « PASSAGEM AÉREA »

Os documentos aéreos são submetidos à aceitação técnica de nosso serviço de emissão de bilhetes, que pode encontrar-se em situação inviável de emissão do bilhete. Com efeito, certas companhias (em particular as pequenas companhias que oferecem os voos internos e certos voos "low cost", (companhias aéreas à preços baixos) passam contratos parciais para os sistemas aéreos, permitindo de seres reservados sem, no entanto, ser possível de emitir os títulos de transporte no Brasil. Neste caso, a VPB se compromete a informar o usuário deste fato dentro das 48 horas seguintes à confirmação do pedido e na medida do possível, em fazer o seu máximo esforço para propor uma solução de acomodação aérea acompanhada de novas condições tarifárias

Se, no momento da emissão, que acontece após a reserva, o transportador não autorize o bilhete eletrônico, o prazo de encaminhamento do título de transporte físico não seja possível e que nenhuma outra solução nas mesmas condições esteja disponível, o organizador se reserva o direito de anular sem multa a reserva efetuada, o preço pago será então reembolsado.

Convém, além disso, lembrar mais uma vez que dentro deste quadro de compra de bilhete de avião, a VPB figura na qualidade de simples intermediadora entre o transportador e o usuário. O transportador pode impor à VPB, em determinados voos, determinadas datas ou por se beneficiar de determinadas tarifas de regras de emissão específicas, tais como as de emissão de um bilhete em prazo máximo após da reserva e de acesso a determinadas tarifas reservadas somente aos residentes de determinados países. Neste caso onde as regras de emissão impostas pelo transportador à VPB se apliquem ao usuário, a VPB terá o direito de anular sem multas a reserva efetuada e de reembolsar o valor pago.

De qualquer forma, em caso de anulação de uma prestação de PASSAGEM AÉREA pela companhia aérea, o conjunto de valores pagos será restituído sem que possa ser atribuída qualquer responsabilidade à VPB para o fim de obter qualquer tipo de indenização.

14.2 De um pacote turístico ou de um cruzeiro

Se a VPB seja compelida a anular sua viagem, você será imediatamente avisado e o conjunto de valores pagos serão imediatamente restituídos.

Da mesma maneira se uma modificação deva ser feita antes da partida, as disposições do Item 8 do Anexo I da Declaração Normativa EMBRATUR 161/85 serão aplicáveis.

14.3 De uma prestação de pacote dinâmico

No caso de o usuário combinar duas prestações distintas propostas no site VPB, no quadro de um pacote dinâmico, os valores pagos a título da prestação anulada pelo prestador da VPB serão imediatamente reembolsados o mais rapidamente possível, sem que a VPB possa ser compelida a reembolsar qualquer outra prestação que o usuário tenha comprado dentro deste quadro nos sites.

Além disso, a VPB não será tida como responsável pelas modificações ocorridas em uma ou outras prestações combinadas exclusivamente pelo usuário.

14.4 De todas as outras prestações

Dentro do conjunto de outras prestações que não aquelas mencionadas acima nos artigos 14.1 a 14.3, a anulação acarretará em reembolso ao usuário de todos os valores pagos o mais rapidamente possível, levando-se em conta os prazos impostos pelo prestador, sem que a VPB seja responsabilizada para além do reembolso, com o intuito de obter qualquer indenização possível.

A VPB lembra igualmente que, da mesma maneira que para todas as outras modificações referentes às prestações outras que não as mencionadas nos artigos 14.1 a 14.4 acima, não poderá à ela ser atribuída qualquer responsabilidade.

ARTIGO 15 – SEGUROS

Nenhum seguro está incluído no preço das prestações propostas nos sites.

Deste modo, a VPB lhe recomenda a adquirir, no momento do seu pedido, um contrato de seguro que cubra as consequências de determinados casos de anulação e que preveja assistência que cubra determinados riscos particulares, principalmente despesas de repatriação em caso de acidente ou doença.

Em função da referida oferta no site, você terá a possibilidade de contratar um seguro com a MONDIAL ASSISTANCE.

Em caso de contratação de seguro, a política de seguro que você contratou estará acessível, antes da validação do pedido, pelo link hipertexto « condições de seguros » presente no resumo do pedido.

De qualquer forma, compete a você ler o contrato de seguro (principalmente as causas de exclusão, de limitação ou que fixem as modalidades de aplicação do seguro) antes de assiná-lo.

A sociedade VPB deseja chamar a atenção do usuário para o fato de que a contratação de um ou de vários contratos de seguros proposto nos sites é definitiva, de maneira que não será possível modificar, substituir ou anular o contrato posteriormente.

O montante da contratação do seguro é considerado sistematicamente adquirido e não será possível de se pretender o seu reembolso, salvo em caso de extinção do contrato pela VPB sem culpa do usuário.

As declarações de sinistro serão feitas diretamente perante a companhia de seguros, respeitando-se os termos do contrato firmado.

ARTIGO 16 – RECLAMAÇÕES—

Qualquer reclamação de natureza comercial ou que digam respeito à qualidade das prestações deve ser obrigatoriamente feita por carta registrada com aviso de recebimento o mais rapidamente possível, no prazo máximo de trinta (30) dias a partir da data do seu retorno ao seguinte endereço:

Voyage Privé do Brasil Turismo S.A, Largo do Machado, 29 - Cobertura, Catete, CEP 22221-901, Rio de Janeiro/RJ.

Passado este prazo, nenhuma reclamação será levada em consideração.

Um aviso de recebimento de sua correspondência será enviado ao usuário no prazo máximo de 7 dias, atestando o seu efetivo recebimento e a tomada de medidas necessárias pelo departamento responsável.

As reclamações somente serão admitidas nos pontos onde as dificuldades que forem objeto da reclamação tenham sido previamente avisadas no curso da execução da prestação, diretamente no local do prestador e por escrito (carta simples, fax ou e-mail), encaminhadas à VPB para que a VPB e/ou os prestadores tenham tido a possibilidade de remediá-las a fim de limitar os prejuízos aos quais você estime ter sido submetido.

A sociedade VPB deseja lembrar aos usuários que ela comercializa viagens individuais, qualquer reclamação deve ser feita individualmente, ou seja, uma reclamação para cada pedido. Nenhum prosseguimento será dado às reclamações ou petições coletivas.

Por fim, a sociedade VPB deseja chamar a sua atenção para o fato de que compete ao usuário informar-se, antes de fazer qualquer pedido, sobre os eventuais eventos locais, tais como carnaval,

festas religiosas, festas nacionais, feriados, etc., que possam afetar o bom desenvolvimento de sua viagem, deixando claro que nenhuma reclamação sobre este fato poderá ser direcionada posteriormente à sociedade VPB.

ARTIGO 17 - RESPONSABILIDADE

17.1 - Pela utilização do site

A VPB não garante que os sites serão isentos de anomalias, de erros ou de vírus, tão pouco que estes possam ser corrigidos, nem que os sites poderão funcionar sem interrupção ou pane, nem ainda que eles sejam compatíveis com todos os materiais sem exceção.

A VPB não se responsabilizará pelas disfunções imputáveis à logística de terceiros.

Dentro destas condições, a VPB não será considerada responsável por qualquer tipo de danos previsíveis ou imprevisíveis, materiais ou imateriais decorrentes da utilização ou, ao contrário, da impossibilidade total ou parcial de utilização dos sites.

Por fim, a VPB não será controladora de todos os sites para os quais envie links hipertextos, os quais somente existem para facilitar as pesquisas dos usuários, a VPB não se responsabilizará pelo seu conteúdo, em nenhum caso.

Dentro destas condições de aceitação das presentes condições gerais de venda, o usuário declara conhecer as características e limites da internet, principalmente as performances técnicas de aplicação que são desenvolvidas e as de segurança das comunicações e dados.

17.2 – Para as prestações

A VPB dedica um cuidado específico na escolha de seus prestadores e preza pelo comprometimento contratual feito em nome dos usuários desde o pedido de uma prestação, seja ela qual for.

Em se tratando de prestações de pacotes turísticos, a VPB não terá sua responsabilidade comprometida pelo fato de inexecução ou má execução que seja imputável ao usuário, do todo ou de parte das prestações previstas no contrato, nos casos de força maior ou ainda por fato imprevisível e insuperável de um terceiro no fornecimento das prestações previstas no contrato.

Em se tratando de qualquer outra prestação, incluindo as de venda de passagens aéreas, a sociedade VPB não terá sua responsabilidade comprometida, exceto nos casos de prejuízos causados por uma

falta por parte da sociedade VPB, demonstrada pelo usuário e quando para as passagens aéreas se suponha uma falha sua na entrega do título de transporte.

ARTIGO 18 – PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS—

As informações que o usuário comunica à VPB por ocasião do seu pedido não são transmitidas a nenhum terceiro que não seja prestador dos serviços adquiridos e, dependendo do caso, às autoridades sanitárias. Estas informações são consideradas pela sociedade VPB e por seus fornecedores como sendo confidenciais. Elas são utilizadas unicamente para os serviços internos da sociedade VPB e de seus fornecedores, para o processamento do pedido do usuário e para reforçar e personalizar a comunicação e a oferta de serviços reservados aos usuários da sociedade VPB em função de seus interesses.

Aderindo a voyageprive.com.br você aceita expressamente receber nossas newsletters cujo recebimento você tem a possibilidade de cancelar a qualquer momento. Nossa newsletter é estritamente pessoal. A transferência à terceira pessoa poderá resultar em usurpação de sua parte e você suportará a inteira responsabilidade e consequências pela transferência. Nós lhe convidamos a utilizar as funções de compartilhamento com este intuito ou a convidar seus amigos para que eles sejam destinatários do newsletter como membros.

O usuário dispõe de direito de acesso, de retificação e de oposição aos dados pessoais referentes à sua pessoa.

Para isto é suficiente que o usuário faça um pedido on line ou por correio para a VPB indicando seu nome, sobrenome e endereço.

A VPB utiliza os serviços de sociedades publicitárias terceirizadas que inserem propagandas quando do seu acesso ao site. Estas sociedades podem ser levadas a utilizar as informações (excluindo seu nome, endereço, número de telefone, endereço de e-mail) de seu acesso a este e a outros sites, a fim de enviar propagandas dos produtos e serviços que tenham relação com seus centros de interesse.

Se você desejar obter mais informações sobre esta utilização e conhecer seus direitos para a não divulgação destas informações às sociedades publicitárias clique aqui.

Em todo o caso, a qualquer momento, o usuário poderá bloquear os cookies e se liberar deste dispositivo.

ARTIGO 19 – DIREITO APLICÁVEL E JURISDIÇÕES COMPETENTES—

As presentes condições gerais de venda e mais amplamente o contrato que você concluiu com a VPB estão submetidas ao direito brasileiro.

Qualquer litígio relativo à suas interpretações e/ou suas execuções são de competência dos tribunais brasileiros.