



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



A ARCO/SPM, declara abaixo as condições gerais para aquisição ou cancelamento de seus pacotes de excursão:

1. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1.1. São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados na ficha de inscrição da viagem.

Parágrafo Único. Todas as despesas excedentes ao informado na ficha de inscrição da excursão, como: produtos do frigobar, serviços de quarto, telefonemas, ingressos, refeições e deslocamentos não inclusos, serão de única e exclusiva responsabilidade do passageiro.

2. DA INSCRIÇÃO

2.1. A inscrição do passageiro na viagem somente será aceita mediante disponibilidade de vagas.

2.2. O associado titular é responsável pela veracidade das informações fornecidas na ficha de inscrição de seus dependentes e convidados, ciente que em caso de alterações de dados pessoais poderão ocasionar aplicações de multas e até mesmo o cancelamento do embarque, sem qualquer direito a restituição dos valores pagos.

3. DO PAGAMENTO/ INADIMPLÊNCIA

3.1. A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, poderá dar ensejo a inscrição do nome do associado titular nos órgãos restritivos de crédito (SCPC e SERASA), bem como ensejar a cobrança do débito com acréscimo de juros, multa e correção monetária, despesas com cobranças além de honorários advocatícios e custas judiciais se necessário ingresso em juízo.

3.2. O associado titular fica ciente de que, se houver inadimplência, a ARCO/SPM poderá tomar providências para cancelar as reservas realizadas.

Parágrafo Único. No caso do pagamento em boleto bancário orientamos que o associado guarde os comprovantes de pagamento para qualquer necessidade de conferência futura.

4. DO CANCELAMENTO/ DESISTÊNCIA POR PARTE DO PASSAGEIRO

4.1. Para solicitar o cancelamento o associado deverá encaminhar uma carta de próprio punho para a Administração da ARCO/SPM por email andressa@arcospm.org.br ou por Fax: 11 3832-7378, ciente dos prazos e multas respectivas. É obrigatório confirmar o recebimento do email ou fax pelos telefones: 11 3641-2723/ 3641-2463.

- a. Cancelamentos recebidos entre 180 e 160 dias antes do início da viagem: **Multa de 20% do valor total da viagem;**



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



- b. Cancelamentos recebidos entre 159 e 120 dias antes do início da viagem: **Multa de 40% do valor total da viagem;**
- c. Cancelamentos recebidos entre 119 e 91 dias antes do início da viagem: **Multa de 60% do valor total da viagem;**
- d. Cancelamentos recebidos com 90 dias ou menos do início da viagem: **Multa de 100% do valor total da viagem**

Parágrafo Único. Salientamos que no caso de pagamento efetuado com cartão de crédito, além das regras citadas acima, será acrescido redução de 4,5% referente a taxa administrativa da operadora.

4.2. Caso o associado ou qualquer dependente ou convidado não compareça no dia e hora marcada que se dará a excursão, por quaisquer motivos (desistência, acidente, doença, etc.) não haverá restituição por parte da ARCO/SPM do valor pago.

4.3. Uma vez iniciada a excursão, o associado, dependente ou convidado, que por qualquer motivo abandoná-la, não terá direito a reembolso algum pelos serviços pagos e não utilizados.

4.4. O associado, dependente ou convidado, que estiver usufruindo do pacote poderá ser impedido de iniciar ou permanecer na excursão nas seguintes hipóteses se causar perturbação ou se sua presença oferecer risco à saúde, à integridade física ou moral de quem quer que seja, circunstâncias estas que serão apreciadas pelas pessoas competentes, não lhe sendo devida qualquer restituição de valores pagos.

5. DO CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO DA EXCURSÃO POR PARTE DA ARCO/SPM

5.1. Quando a execução dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, a ARCO/SPM reserva-se o direito de cancelar a viagem, mediante comunicação prévia e restituição dos valores pagos pelos inscritos, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo.

Parágrafo Único. A programação poderá sofrer eventuais alterações por motivo de força maior, tais como: previsão climática desfavorável, mudança de horário do atrativo previsto, entre outros. A ARCO/SPM reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança ou conforto dos passageiros.

5.2. No caso da ocorrência de fenômenos naturais e cataclismos (terremotos, furacões, ciclones, inundações etc.), bem como de levantes sociais (protestos públicos, revoluções, atos terroristas etc.), a ARCO/SPM não se responsabiliza pelos danos materiais ou morais decorrentes, não cabendo nenhum tipo de indenização.

6. DAS EXCURSÕES COM EMBARQUE AÉREO

6.1. Algumas alterações podem ocorrer nos vôos contratados, como mudança de companhias aéreas, horários, rotas e/ou conexões (tanto na ida quanto na volta), nos equipamentos, podendo passar de vôo regular para fretado, ou ainda, de vôo fretado para regular, inclusive nos aeroportos de origem e destino



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



que poderão mudar para aeroportos alternativos. Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, podendo ocorrer o traslado por outra forma de transporte.

6.2. A ARCO/SPM, na qualidade de intermediária, garante a contratação de empresa aérea para execução da programação turística ou parte dela, tendo a companhia aérea responsabilidade por seus atos. O passageiro está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte, é da empresa transportadora.

6.3. O passageiro está ciente de que, de acordo com as normas técnicas da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC é considerado tolerável atraso de até 4 horas nos embarques.

6.4. É de responsabilidade do passageiro procurar as devidas orientações com a companhia aérea sobre as regras para embarque com bagagens nos casos:

I. **Bagagem Gratuita:**

- a. Se você for viajar com bebê de colo, pode despachar, gratuitamente, 1 carrinho ou 1 bebê conforto e 1 cadeirinha de transporte. Em voos nacionais, se precisar levar outros itens, eles serão descontados da franquia de bagagem dos pais ou responsáveis. Já em voos internacionais, o bebê tem direito a 10 kg de franquia de bagagem, além da franquia gratuita descrita acima;
- b. Clientes com necessidade de assistência especial que utilizam itens de suporte (como cadeira de rodas, por exemplo) podem transportar um deles sem custo adicional. Se o cliente tiver mais de um item, a GOL oferece 80% de desconto no valor cobrado pelo excesso de bagagem nos casos de transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis. Saiba mais sobre o embarque de pessoa com deficiência física ou motora permanente e mobilidade reduzida temporária.

II. **Excesso de Bagagem:**

- a. Em voos nacionais ou para a América do Sul e o Caribe, o excesso de bagagem é cobrado conforme o estipulado na tarifa balcão. No entanto, não são aceitas bagagens cuja soma das dimensões (comprimento + largura + altura) ultrapasse 203 cm.
- b. Em voos para os Estados Unidos, é cobrado o excesso quando a soma das dimensões da bagagem (comprimento + largura + altura) passar de 157 cm ou quando o peso e o número de peças excederem o estipulado na tabela acima. Não são aceitas bagagens com mais de 203 cm.

III. **Número Máximo de Peças:**

- a. Seja qual for o conceito de franquia de bagagem aplicado no voo (peso ou peça), a GOL aceita, no máximo, 10 peças por cliente;



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



- b. Por questões de segurança, as bagagens que ultrapassem a franquia isenta de pagamento de excesso serão aceitas somente no voo original do cliente se não houver restrição de peso ou espaço na aeronave. Caso o cliente deseje, a GOL poderá enviar as bagagens excedentes em um próximo voo disponível, ficando a cargo do cliente a retirada das bagagens no aeroporto de destino.

7. DAS EXCURSÕES COM EMBARQUE TERRÉSTRE

7.1. A ARCO/SPM somente intermedeia a contratação de empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviço, proprietárias de ônibus, minivans, microônibus etc, todos de categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, os quais deverão atender às boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também, dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto. É de inteira responsabilidade das empresas de transporte contratadas o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis regulamentadas pela ANTT - Agência Nacional de Transporte Terrestre e pela Astesp, incluída a obrigatoriedade de cobertura de seguros.

Parágrafo Único. Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas dentro do transporte terrestre. Dessa forma, não é permitido o embarque de caixas térmicas ou similar contendo bebidas alcoólicas.

8. DA BAGAGEM

8.1. A bagagem e demais itens pessoais dos passageiros não são objetos do contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A ARCO/SPM 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 eventuais danos ou extravios, o passageiro deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável. Documentos com ou sem valor, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem ser transportados em bagagem de mão, sob vigilância direta do passageiro.

9. DA DOCUMENTAÇÃO PARA O EMBARQUE

9.1. O passageiro deverá apresentar-se para o embarque portando seus documentos pessoais originais e com foto. O passageiro é responsável por portar todos os documentos necessários à viagem, devendo providenciar, a título exemplificativo, o seguinte: para viagens nacionais utilizando transporte aéreo e/ou rodoviário é necessária a apresentação de RG original em bom estado, com data de emissão inferior a dez anos.

9.2. Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus pais ou responsável legal. Em caso do menor viajar somente com um dos pais ou sozinho, é necessário autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado. A autorização deve ser por escrito e reconhecida a assinatura por autenticidade ou semelhança.

Parágrafo Único. Todos os passageiros deverão embarcar com o documento original com foto (RG), caso contrário, estará impedido de embarcar.



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



10. EMBARQUE DO MENOR DE IDADE

10.1. Menor Acompanhado com até 12 anos (Incompletos): São considerados menores acompanhados, crianças com menos de 12 anos (incompletos), acompanhadas por um adulto maior de 18 anos. Nesta condição, as crianças podem viajar junto com os pais, com apenas um dos pais ou com parentes de até 3º grau maiores de 18 anos (irmãos, sobrinhos, tios, avós, bisavós) apresentando a Certidão de Nascimento ou RG (original ou cópia autenticada) e documento de ambos que comprovem o parentesco.

10.2. Adolescente Desacompanhado de 12 a 18 anos (Incompletos): Podem viajar apresentando qualquer documento com foto e que tenha fé pública em todo território nacional. Não é necessária a apresentação de autorização judicial. O preenchimento do Termo de Autorização é apenas necessário se o responsável optar pelo serviço de Assistência a Menores Desacompanhados.

11. DA HOSPEDAGEM

11.1. Os apartamentos dos hotéis contém, normalmente, duas camas de solteiro, apesar de poder acomodar de 02 a 04 pessoas. Dessa forma, deverá o associado informar à ARCO/SPM, no ato da aquisição dos serviços, a necessidade de que seja disponibilizada acomodação para casal ou para pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis, sofá-cama, a fim de que a ARCO/SPM verifique a disponibilidade do hotel, bem como a hipótese de acomodação especial, como berços e afins.

12. DA HOSPEDAGEM DO MENOR DE IDADE

12.1. Por determinação da Lei Federal nº 8069/1990 e conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (Art. 82), apenas permitimos a hospedagem de menores de 18 anos caso estejam acompanhados por seus pais ou responsáveis.

12.2. Os menores de 18 anos deverão apresentar, no momento do check-in, documento original com foto, que comprove a sua identidade e filiação, ainda que estejam acompanhados pelos pais.

No caso de hospedagem do menor, acompanhado de um adulto responsável, além dos documentos oficiais, é necessário que o responsável apresente uma autorização, assinada por um ou ambos os pais do menor.

12.3. Ainda que o menor esteja acompanhado apenas pelos avós, tios e/ou outros parentes, é necessária e obrigatória a apresentação de autorização do pai, da mãe ou de ambos para a sua hospedagem, além dos documentos oficiais de identificação do menor e do responsável.

Parágrafo Único. A legislação brasileira obriga os Hotéis, Pousadas e Colônias de Férias a exigirem apresentação do documento de identificação do menor e, sem isso, o menor não poderá se hospedar. Essa formalidade tem como objetivo proteger a criança ou o adolescente. Ainda conforme estabelecido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e legislação relativa ao assunto, a não observância das disposições acima poderá ocasionar punição criminal do funcionário, multas e eventual cassação da licença de funcionamento do estabelecimento.



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



13. DA ALIMENTAÇÃO

13.1. A alimentação será fornecida de acordo com o informado na ficha de inscrição.

Parágrafo Único. Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, deverá o associado titular consultar previamente a disponibilidade, bem como assumir os eventuais encargos extras junto ao hotel ou companhia aérea, se for caso.

14. DOS ANÚNCIOS E PUBLICAÇÕES

14.1. Os anúncios dos pacotes de excursões da ARCO/SPM obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionados.

15. DAS CONDIÇÕES GERAIS

15.1. A ARCO/SPM é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e, mesmo sendo intermediária entre os passageiros e os demais prestadores de serviço (pessoas físicas e jurídicas), responde pela escolha, nos termos da lei civil e no que couber, nos termos da lei de defesa do consumidor. Conseqüentemente, não responde, nem se dolidariza, por quaisquer atos, fatos ou eventos, onde a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores terrestres, aéreos, serviços hoteleiros e outras empresa contratadas, que responderão na forma da lei.

15.2. Em que pese a responsabilidade definida nessas condições gerais, a ARCO/SPM não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, vandalismo, roubos e furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do passageiro.

15.3. Ao participar da excursão da ARCO/SPM, o associado titular, seus dependentes e/ou convidados, declaram conhecer, pelo que adere contratualmente, as condições gerais relativas ao pacote de excursão adquirido.

15.4. O passageiro se compromete a respeitar os horários pré estabelecidos para embarque/desembarque conforme informado na ficha de inscrição, ficando sob responsabilidade do passageiro despesas com locomoção extra, antes, durante e após o término da excursão.

15.5. A ARCO/SPM se reserva o direito de proceder com o desligamento do passageiro da excursão, caso seja constatado ocorrência de natureza grave, tais como excesso de bebidas alcoólicas, uso de drogas e entorpecentes, envolvimento em brigas, desacato a autoridades policiais ou outro que possa comprometer a segurança do grupo. Quaisquer despesas decorrentes destes incidentes e o desligamento do passageiro, bem como qualquer dano que o passageiro venha a causar na excursão, ocorrerão por conta e risco do associado titular.



CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PACOTE DE EXCURSÃO E POLÍTICA DE CANCELAMENTO



16. DAS RECLAMAÇÕES

16.1. No caso de reclamações quanto a prestação de serviços, o associado titular deverá encaminhar, por escrito, a ARCO/SPM em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, item 1, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a ARCO/SPM de qualquer responsabilidade.

17. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

17.1. Para os devidos fins de direito, ao preencher e assinar a ficha de inscrição, o associado titular declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados nos itens acima deste documento.

