



QUEENSBERRY

viagens

CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE VIAGENS

FILE Nº

Solicito a reserva dos passageiros indicados na programação de viagem denominada:

com início no dia _____ autorizando desde já a efetivar as reservas necessárias.

Nomes Completos (começando com o responsável)	CPF	Data nascimento	Tipo de Acomodação* (Single, Duplo, Twin ou Triplo)
1)			
2)			
3)			
4)			
5)			
6)			

* Por favor, indicar o compartilhamento dos quartos. (Obs.: “duplo”= cama de casal; “twin” = 2 camas individuais; “triplo” = duplo com cama extra).

Declaro ter pleno conhecimento das Condições Específicas, detalhadas no orçamento e as Condições Gerais que constam nas páginas abaixo, as quais aceito em meu nome e dos meus acompanhantes – em nome dos quais estou devidamente autorizado a assinar.

(Assinatura do comprador)

(RG)

(Local e data)

Nome da Agência:

Filial/ Cidade:

Responsável pela venda:

Assinatura do responsável pela agência:

CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS

O presente instrumento, formulado à luz da legislação brasileira, regula a prestação de serviços entre a Queensberry Agência de Viagens e Turismo Ltda., inscrita no CNPJ nº 45.575.958/0001-49, com sede na Alameda Campinas, 1.070, Edifício Paulista Star, Jardim Paulista, São Paulo, Estado de São Paulo – CEP 01404-200 – Cadastur: 26.006416.10.0001-8, denominada como OPERADORA, e qualquer cliente que venha adquirir produtos, adiante denominado apenas como PASSAGEIRO.

1. RESPONSABILIDADE

- 1.1 A operadora é responsável pelo planejamento, organização e reservas da programação, atuando como intermediária entre o passageiro e os prestadores de serviços.
- 1.2 A operadora não responde pelos dissabores e gastos gerados pela ocorrência de caso fortuito e de força maior.
- 1.3 A operadora não se responsabiliza por eventuais despesas e insatisfações geradas por alterações na programação, devido à exigência de cada país em função das políticas sanitárias em relação à contenção de doenças infectocontagiosas.
- 1.4 É de responsabilidade do passageiro a conferência da documentação necessária para embarque e permanência em cada país.

2. PARTE AÉREA

- 2.1 A operadora emitirá os serviços aéreos e indicará a data e o horário dos voos, reservando a responsabilidade dos fornecedores aéreos pela execução dos serviços contratados e disponibilizados aos passageiros.
- 2.2 Em caso de necessidade, por motivos operacionais, ou de disponibilidade, a operadora for obrigada a substituir a companhia aérea prevista, o passageiro não poderá exigir, se opor ou pedir qualquer compensação pela utilização de outra companhia aérea.
- 2.3 As passagens aéreas obedecem às regras específicas que, em caso de necessidade de modificação solicitada pelo passageiro, estarão sujeitas à penalidade aplicada pela companhia aérea, que realizaria a operação do trecho.
- 2.4 O despacho de bagagem e a marcação de assento ficam atrelados ao perfil da tarifa do bilhete.
- 2.5 No caso de passageiro de viagem, em grupo, que optar por não comprar com a operadora a parte aérea, a operadora não poderá intervir em qualquer negociação necessária em relação aos serviços aéreos contratados, bem como os serviços de traslado poderá ser cobrado separadamente, diante divergência de horários.
- 2.6 O atendimento em relação ao embarque, à execução do voo, ao despacho de bagagem e à entrega no destino são atos de responsabilidade da companhia aérea, que executa o trecho adquirido.
- 2.7 As dimensões da bagagem e peso para a de mão ou para despacho deverão ser analisadas e respeitadas pelo passageiro, sendo certo que o excesso será cobrado pelas próprias companhias aéreas.
- 2.8 A operadora não se responsabilizará por furto, roubo, violação, daniificação, ou extravio de bagagem estando esta em guarda das companhias aéreas.

3. PARTE TERRESTRE/ MARÍTIMO:

- 3.1 O passageiro deve respeitar o horário de check-in e check-out de cada hospedagem. A ocupação antes ou depois dos horários determinados pelos fornecedores poderão acarretar, localmente, cobrança extra, que deverá ser arcada pelo passageiro.
- 3.2 Os traslados e os passeios constantes da programação adquirida serão feitos em ônibus de turismo, micro-ônibus, veículo tipo van ou carro pertencentes às transportadoras locais, equipados em conformidade com as peculiaridades e as legislações do local.
- 3.3 Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o passageiro, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernoites e inversão do roteiro e/ou alterações na ordem dos passeios e visitas, isentando a operadora de qualquer ônus.
- 3.4 O passageiro que solicitar noites extras, no início ou no final de uma viagem em grupo, perderá o direito aos traslados de chegada e/ou saída.
- 3.5 A operadora não se responsabilizará por furto, roubo, violação, daniificação ou extravio de bagagem, estando esta em guarda dos fornecedores terrestres em áreas comuns.

4. CARTÃO DE ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL

- 4.1 No caso de programas que já incluem cartão de assistência internacional, a cobertura superior poderá ser obtida, desde que o passageiro a solicite mediante pagamento do acréscimo aplicável.
- 4.2 Os serviços previstos pelo plano só são válidos nos respectivos destinos.

- 4.3 Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com suas Condições Gerais.

5. PASSAGEIRO

- 5.1 Menores de oito anos não poderão integrar as viagens em grupo.
- 5.2 Pessoas com deficiência serão informadas das impossibilidades do destino, antes da aquisição dos serviços, sendo certo que, após o repasse das informações, a decisão de adquirir os serviços é do passageiro, ciente das ressalvas.
- 5.3 O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da viagem em grupo e dos demais usuários, poderá ser desligado, sem qualquer devolução ou indenização. Nesse caso, o guia, no primeiro destino hábil, auxiliará o usuário para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais não cobertas pelo seguro viagem individual do passageiro serão de inteira responsabilidade.

6. INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA

- 6.1 A inscrição, o pagamento e o cancelamento serão efetuados conforme detalhado nas Condições Específicas do programa.
- 6.2 Os preços são publicados em dólar norte-americanos, euro ou libra, sendo certo que os cálculos para conversão em reais acontecerá pelo valor do câmbio de turismo da data que o pagamento for efetuado, e não da data da reserva.
- 6.3 No caso de cancelamento por parte do passageiro, as seguintes taxas de cancelamento serão, rigorosamente, aplicadas ao valor total dos serviços contratados.
 - 1) Taxa de cancelamento: 5%.
 - 2) Comissionamento da agência de viagens, de acordo com o valor aplicado a título de remuneração pelos serviços prestados.
 - 3) As multas cobradas pelos fornecedores.
- 6.4 Em caso de devolução, o saldo de reembolso será efetivado na mesma modalidade do pagamento, sendo certo que, em caso de cheque, ou outra impossibilidade de devolução na forma de pagamento original, a quantia será depositada na conta do emissor e do contratante, respectivamente.
- 6.5 O prazo para devolução de saldo de reembolso em relação a dinheiro e à cheque é de até 90 dias.
- 6.6 No caso do prazo para devolução de saldo de reembolso em relação à forma de pagamento cartão de crédito, a ordem de estorno acontecerá em até 90 dias, sendo o processamento aplicado pelas administradoras.
- 6.7 A operadora reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança dos passageiros.
- 6.8 Qualquer saída de uma excursão em grupo que não reúna o mínimo de passageiros, conforme mencionado nas "Condições Específicas" do programa, poderá ser cancelada ou, se de interesse dos passageiros, ter seu preço recalculado.
- 6.9 Caso ocorra o cancelamento por parte da operadora, por ser um programa de fato não confirmado, o reembolso integral será efetuado em conformidade com as cláusulas 6.5 e 6.6, sem penalidade para operadora.

7. DA PROTEÇÃO E UTILIZAÇÃO DE DADOS

- 7.1 Em razão da presente contratação, o passageiro está ciente e concorda que as informações prestadas serão coletadas, tratadas e armazenadas pela Operadora nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e serão utilizadas, exclusivamente, para consecução do objeto do contrato de intermediação de prestação de serviços.
- 7.2 Considerando a natureza de intermediação da prestação de serviços, as informações serão, necessariamente, compartilhadas com:
 - (i) Outros fornecedores intermediários e finais dos serviços/ produtos adquiridos pelo passageiro;

- (ii) Outras pessoas necessárias ao fiel cumprimento do contrato de prestação de serviços.
- 7.3 Além das hipóteses previstas, o passageiro declara e tem ciência que os dados pessoais poderão ser utilizados pela Operadora para as seguintes finalidades:
- (i) Criação e atualização de cadastro perante a Operadora;
 - (ii) Realização de operações internas necessárias à prestação dos serviços por terceiros, contratados pela Operadora, tais como contabilidade, plataforma de pagamentos, serviços de tecnologia e armazenamento, dentre outros;
 - (iii) Compartilhamento com empresas do mesmo grupo;
 - (iv) Pesquisas e desenvolvimentos de novos serviços; segurança e gerenciamento de riscos; bem como para envio ao passageiro de informações sobre produtos e prestações de serviços de seu interesse;
 - (v) Quando necessário em decorrência de obrigação legal, determinação de autoridade competente ou ainda decisão judicial.
- 7.4 No caso de compartilhamento de dados com as pessoas indicadas nos itens “i” e “ii” da cláusula 7.2, a responsabilidade pela guarda e pela utilização das informações será, exclusivamente, dessas pessoas, as quais responderão por eventual utilização indevida e/ou vazamento de dados do passageiro.
- 7.5 Na hipótese de compartilhamento de dados com terceiros indicados na cláusula 7.2, estes utilizarão os dados fornecidos, exclusivamente, para a finalidade prevista e em conformidade com a política de segurança da Operadora e leis vigentes.
- 7.6 Todos os dados coletados e tratados serão armazenados pela Operadora em formato físico ou digital, ou ainda, em “nuvem” através de provedores de serviços, cujas diretrizes e prestação de serviços estão de acordo com a legislação vigente.
- 7.7 Operadora está, devidamente, adequada e utiliza procedimentos de segurança tendentes à proteção da confidencialidade, segurança e integridade das informações coletadas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- 7.8 A guarda das informações será realizada pelo prazo legal ou até que o passageiro solicite a sua exclusão, respeitado o prazo mínimo de guarda determinado pela lei em cada caso.
- 7.9 O passageiro declara, neste ato e sob as penas da lei, estar ciente de que poderá solicitar, a qualquer tempo, o acesso, a confirmação ou a correção desses dados por meio de requerimento encaminhado, diretamente, à Operadora.
- 8. DAS SITUAÇÕES GERAIS**
- 8.1 Há diversos países que, embora gerem grande interesse turístico, ainda possuem problemas de infraestrutura turística. Os problemas de infraestrutura turística podem gerar cancelamentos e mudanças de voos, quedas isoladas nos níveis dos serviços e atendimento nos hotéis que, apesar dos esforços constantes da operadora, podem trazer inconveniência e, eventualmente, certo grau de desconforto, assim como gerar a volatilidade nos serviços de transfer e fechamento de pontos turísticos, sem incidir qualquer responsabilidade da operadora.