

Orla Agência de Viagens e Turismo Ltda. - CNPJ: 00.546.290/0001-73
Rua Vasconcelos Tavares, 32 Loja – Centro- Santos - SP - CEP: 11010-110
Fone: 13-32196614 - Fax: 13-32196154 - Mtur.26.006.721.10.0001/4
Website: www.orlaturismo.com.br - E-mail: orlaturismo@orlaturismo.com.br

SUMÁRIO

1. OBJETIVO

O objetivo deste Sumário é apresentar as informações das contratações que a empresa ORLA AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA. – ORLA TURISMO, assim conceituada nos termos das Leis Federais 11.771/2008 e 12.974/2014, faz intermediar de forma remunerada por meio de ferramentas de pesquisa, entre o cliente que acessar o site “WWW.ORLATURISMO.COM.BR” e companhias/empresas (“Fornecedoras”): aéreas, pacotes turísticos, hoteleiras, cruzeiros marítimos, locação de veículos; companhias de assistência/seguro de viagem e todas aquelas que exerçam as demais atividades do setor de viagens e turismo bem definidos na legislação supra citada (“serviço/produtos turísticos”). A ORLA TURISMO funciona como intermediária entre fornecedores de serviços e consumidores, procurando assim a melhor relação custo benefício dentre aqueles cadastrados em seu portfólio, reservando-se ao direito de não trabalhar com determinados fornecedores, avaliando os riscos operacionais;

Nosso objetivo é abordar informações relevantes e atender aos clientes e ao público em geral, apresentando um painel institucional sobre a empresa. Somente pessoas físicas ou jurídicas capazes, em pleno exercício de seus direitos e obrigações, de acordo com a legislação brasileira e demais regulamentações internacionais aplicáveis, poderão adquirir serviços e produtos divulgados no site da ORLA TURISMO.

POR FAVOR, LEIA ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES AQUI APRESENTADOS E OS DEMAIS AVISOS QUE POSSAM APARECER EM OUTRAS PÁGINAS DE NOSSO SITE. AO ACESSÁ-LO E ADQUIRIR NOSSOS SERVIÇOS/PRODUTOS, VOCÊ CONCORDA COM OS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO, EIS QUE SE TRATA DE ADESÃO FACULTATIVA. CASO VOCÊ NÃO CONCORDE, NÃO ACESSE ESTE SITE OU QUAISQUER DE SUAS PÁGINAS.

2. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA VENDEDORA (ORLA TURISMO):

- 2.1 A Agencia ORLA TURISMO é responsável pelas informações fornecidas e demais características dos serviços contratados, devendo obedecer às condições estabelecidas pela operadora de turismo, que atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviços;
- 2.2 A Agencia ORLA TURISMO é também responsável pelas informações fornecidas aos passageiros e demais características dos serviços contratados;

2.3 A Agência ORLA TURISMO é responsável nos limites de suas obrigações pelo cumprimento e atendimento aos princípios do código de defesa do consumidor.

2.4 Eventuais reclamações sobre os serviços contratados deverão ser efetuadas por escrito e protocolizada junto a ORLA TURISMO, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da viagem, e após este período, os serviços serão considerados perfeitos e acabados, **sob pena de não mais poder fazê-lo.** Não será reconhecida a reclamação, caso o cliente não faça uso das prerrogativas relacionadas na lei nº 8.078/90, ou faça uso de meios idôneos, tais como publicidade negativa, onde será apurada a responsabilidade penal. Conforme determina o artigo 26, inciso I, do Código de defesa do Consumidor.

Contratante:

3. No caso de o CONTRATANTE e o PASSAGEIRO não se tratarem da mesma pessoa, compromete-se aquele a levar ao conhecimento deste o teor destas Condições Gerais, sendo solidariamente responsável por qualquer ato deste último praticado no âmbito da execução do contrato.

4. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - Se declara ciente o CONTRATANTE e o passageiro quanto aos serviços contratados bem como se estes estão ou não inclusos no respectivo preço. Assim, são considerados "serviços inclusos" aqueles que estiverem expressamente mencionados no programa.

Quaisquer afirmações ou informações prestadas verbalmente sobre a inclusão de determinados serviços no preço não devem ser consideradas ou aceitas pelo CONTRATANTE e passageiro, tampouco sugestões de passeios opcionais e de outras referências que não se encontrem escritas no contrato.

5. Documentação:

5.1 em viagens pelo Brasil é obrigatório estar portando RG original e em bom estado durante toda a viagem. Para crianças até 6 anos, o RG poderá ser substituído pela certidão de nascimento original.

Estrangeiros viajando pelo Brasil devem estar portando o seu Passaporte original.

5.2 em viagens internacionais (fora do Brasil) é obrigatório estar portando Passaporte válido durante toda a viagem, mesmo para crianças de qualquer idade. Alguns países do Mercosul (como por exemplo Argentina, Chile, Uruguay) aceitam o RG original como documento migratório, podendo nestes casos então, o Passaporte ser substituído pelo RG original (tanto para adultos quanto para crianças), desde que o RG esteja em bom estado e seja recente (condizendo a foto com a fisionomia atual do viajante).

5.3 vistos: muitos países exigem que brasileiros possuam vistos para entrarem no país. A responsabilidade pela validade do passaporte, obtenção dos vistos, bem como os pagamentos das taxas envolvidas são de inteira responsabilidade dos passageiros. E esse deve ser obtido em tempo hábil para o embarque. A obtenção do visto não garante a entrada no país de destino. No caso de ter sua entrada negada pelas autoridades de imigração, não haverá reembolso pela não utilização dos serviços previamente contratados. Crianças também necessitam de vistos. Muita atenção em viagens marítimas, pois o porto de embarque pode não necessitar de visto, mas os portos de paradas (visitas) podem ser em países que necessitem de vistos.

5.4 vacinas: muitos países exigem que o viajante tome determinadas vacinas com determinada antecedência. Além de tomar a vacina, o viajante deve internacionalizar a sua carteira de vacinação. O viajante deve obter a informação correta e atual de cada país, entrando diretamente em contato com seu consulado.

5.5 autorizações para menores desacompanhados viajando fora do Brasil ou em cruzeiros marítimos (mesmo que na costa brasileira): menores de 18 anos de idade em conformidade com o artigo 84 do Estatuto da Criança e do Adolescente, a autorização judicial não será necessária quando a criança ou adolescente estiver acompanhada de ambos os pais, guardião ou tutor. Quando viajar em companhia de apenas um dos pais, o outro deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida. Em qualquer outra hipótese, a autorização judicial é imprescindível. Importante: essa autorização é para sair do Brasil; países como os Estados Unidos, a maioria é de 21 anos.

5.6 autorizações para menores desacompanhados viajando dentro do Brasil: crianças de 0 a 12 anos incompletos desacompanhados de um dos pais, precisam de autorização do ausente por escrito e com firma reconhecida em cartório. Para crianças desacompanhadas de ambos os pais precisam de Autorização Judicial (Juizado de Menores) expedido na cidade de embarque constando: Data e trecho de ida e retorno (se for o caso), bem como o nome e parentesco da pessoa responsável pelo menor no momento do embarque e do desembarque. Para menores de 5 anos incompletos as Cias Aéreas não transportam desacompanhados de um responsável.

5.7 vouchers: este contrato / recibo não vale como documento para embarque aéreo, marítimo ou terrestre. Nem tampouco para hospedagem em hotéis ou utilização de outros serviços contratados. Para utilização dos serviços contratados neste recibo o viajante deverá retirar na agência com 1 (um) dia útil de antecedência a data de embarque, os documentos necessário como bilhetes aéreos, vouchers, entre outros, conferindo os mesmos.

5.8 O CONTRATANTE declara estar ciente que a CONTRATADA e os fornecedores dos serviços mencionados nesse recibo ficam isentos de quaisquer despesas que venham a ocorrer durante a viagem e/ou o não embarque dos passageiros descritos nesse recibo, devido à falta da documentação acima descrita. Estou ciente de que a CONTRATADA não tem qualquer tipo de responsabilidade na minha situação migratória no(s) país(es) a serem visitados, não se responsabiliza por problemas em caso de deportação de passageiros e nenhum valor será ressarcido caso isto ocorra.

6. Cartão de Assistência com Seguro Viagem

6.1 Durante uma viagem, imprevistos podem ocorrer gerando gastos com assistência médica, odontológica, entre outras. No programa adquirido não está incluído nenhum tipo de seguro. O cliente declara que este serviço foi oferecido e que recomendamos a sua aquisição. Para alguns países, a sua aquisição é obrigatória. (como por exemplo viagens para alguns países da Europa)

7. Cancelamentos, alterações e transferências:

7.1 O CONTRATANTE declara estar ciente que qualquer cancelamento, alteração, solicitação de carta de crédito ou transferência que desejar realizar para si mesmo ou para qualquer um dos passageiros desse contrato; o mesmo somente será aceito pela CONTRATADA quando solicitado dentro da agência, por escrito e protocolado com uma via para o contratante.

7.2 O contratante declara estar ciente das condições de desistência, transferências, cancelamentos, solicitação de carta de crédito e no-show (não comparecimento) que constam no contrato de prestação de serviços do fornecedor / representante da viagem. Reforçamos que qualquer alteração, cancelamento, transferência, solicitação de carta de crédito ou não comparecimento do viajante no dia do embarque, acarretará em multas e cobrança de taxas dos fornecedores dos serviços contratados, conforme contrato dos mesmos. Podendo ou não haver reembolsos.

7.3 Para todo e qualquer cancelamento, alteração, solicitação de carta de crédito ou transferência realizada pelo contratante, além das multas cobradas pelos fornecedores, a CONTRATADA cobrará 5% (cinco por cento) sobre o valor dos serviços contratados, referente encargos administrativos na prestação do serviço de agenciamento. As alterações relacionadas com serviços/produtos turísticos adquiridos para períodos de feriado, ou festivos, tais como carnaval, réveillon, dentre outros, poderão implicar na perda, pelo Usuário, de até 100% (cem por cento) do valor daqueles, dependendo do seu tipo e/ou dos procedimentos e das políticas operacionais aplicadas pelas Fornecedoras.

7.4. E SE O CLIENTE CANCELAR A CONTRATAÇÃO?

Na hipótese de cancelamento dos serviços/produtos turísticos a pedido do cliente, serão deduzidas, dependendo do tipo daqueles e/ou dos procedimentos e das políticas operacionais aplicadas pelas Fornecedoras:

- a) as penalidades e/ou taxas praticadas pelas Fornecedoras pelo cancelamento dos serviços/produtos turísticos – que beneficiam diretamente as Fornecedoras e não a ORLA TURISMO – as quais serão informadas no ato do pedido de alteração, podendo variar conforme serviço solicitado;
- b) taxa de serviço a favor da ORLA TURISMO, que será por esta informada no ato do pedido de cancelamento, podendo variar conforme serviço solicitado;

7.5. E SE HOUVER VALOR A SER REEMBOLSADO AO CLIENTE?

O reembolso de valor ao cliente dependerá dos procedimentos, das políticas operacionais e dos prazos aplicadas pelas Fornecedoras.

7.6 Nas viagens aéreas, qualquer alteração que exija a reemissão do bilhete, haverá uma multa determinada pela CIA aérea e/ou seu representante, que deverá ser paga pelo passageiro, cujo valor varia de acordo com cada CIA aérea / representante.

As taxas de serviço não serão reembolsadas. Para casos de parcelamento com cartão de crédito, como o reembolso é feito de maneira integral pela administradora, à exceção das multas aplicáveis, as parcelas continuarão sendo debitadas normalmente no cartão de crédito, pois o prazo para reembolso varia de acordo com cada operadora de cartão, não pertencendo à autonomia da ORLA TURISMO abreviar tais prazos.

8. Aprovação de crédito / confirmação do pagamento:

8.1 Pagamentos através de depósito bancário serão processados somente após comprovante de depósito e confirmação do valor em conta corrente. Pagamentos através de cartão de crédito, somente após a confirmação do fornecedor mediante aprovação da administradora do cartão. Pagamentos através de boleto bancário e cheques, somente após a confirmação do fornecedor.

9. Bagagens:

9.1 A bagagem despachada é a bagagem que vai no porão do avião. Em vôos domésticos (dentro do Brasil), cada adulto tem direito a um volume de até 23 kg. Normalmente para bagagens despachadas em vôos internacionais iniciando no Brasil, cada adulto tem direito a 02 volumes de até 32 kg, com exceção de alguns países da América do Sul que é de 1 volume de até 23 Kg em malas devidamente etiquetadas com nome, endereço e telefone. Crianças de 2 a 12 anos incompletos, 1 volume de até 11,5 kg, sem direito a bagagem de mão. Também em muitos casos quando o vôo inicia fora do Brasil, o limite é de uma mala de até 20 kg por adulto. Trechos internos no exterior, como por exemplo EUA, Europa, entre outros, o limite de bagagem é de 1 mala de até 20 kg por pessoa. A bagagem de mão é a bagagem não despachada conduzida pelo próprio Cliente, livre de pagamento de tarifa ou de frete, sendo permitido até 5 kg, além disso, a soma de suas dimensões (comprimento + largura + altura) não poderá ser superior a 115 centímetros.

Orientamos que a bagagem de mão seja utilizada para o transporte de dinheiro, papéis negociáveis, documentos, equipamentos eletrônicos e acessórios (celulares, máquinas fotográficas, laptops, palms, filmadora etc.), remédios, chaves etc. Informamos que a guarda e a condução da bagagem de mão é de inteira responsabilidade do Cliente. No entanto, para bagagens de mão e bagagens despachadas no porão do avião, existem algumas exceções. Portanto solicitamos que entre em contato direto com a sua Cia Aérea através de seu site ou telefones.

10. Diversos:

10.1 para embarques em vôos domésticos, comparecer no balcão da Cia aérea no aeroporto de embarque com 01:30h (uma hora e trinta minutos) de antecedência ao horário de partida do vôo;

10.2 para embarques em vôos internacionais, comparecer no balcão da Cia aérea no aeroporto de embarque com 03:00h (três horas) de antecedência ao horário de partida do vôo;

10.3 para embarques em cruzeiros marítimos, comparecer no balcão da Cia marítima no porto de embarque com 05:00h (cinco horas) de antecedência ao horário de partida do navio;

10.4 a maioria dos hotéis no Brasil e no mundo trabalham com as diárias iniciando às 14 horas e encerrando às 11 horas. Verifique a sua previsão de chegada e saída do hotel e adquira uma diária a mais na ida e/ou na volta, para que seu apartamento esteja disponível durante toda a sua viagem;

10.5 muita atenção a diferença de horário referente a fusos e horário de verão. Os horários impressos nos vouchers referem-se sempre ao horário local. Muita atenção aos vôos com embarque na madrugada, pois em sua maioria a sua apresentação no aeroporto se dará no dia anterior ao embarque.

As passagens adquiridas pelos clientes são de caráter pessoal, não podendo ser transferidas ou endossadas, em qualquer hipótese, para terceiros.

10.6 A ORLA TURISMO é uma agência que trabalha com os melhores fornecedores de serviços turísticos no Brasil e no mundo, apresentando sempre ao contratante algumas opções de escolha. Fica claro que a decisão final na escolha dos serviços contratados é de livre decisão do contratante.

A ORLA TURISMO reforça que os hotéis de categoria Luxo, 5 estrelas e resorts, são melhores que hotéis 3 estrelas e/ou de categoria turística.

A ORLA TURISMO não se responsabiliza pela ocorrência de:

I -Atraso de voo, seja na decolagem ou na aterrissagem;

II -Cancelamento de voo;

III -Overbooking (superlotação do voo);

IV -Alteração de data ou horário de voo;

V -Escalas técnicas e/ou conexões;

VI -Acidentes ou lesões corporais ocorridos ao CLIENTE durante a viagem;

VII -Extravio, danos ou prejuízos à bagagem do CLIENTE;

VIII -Cobrança em duplicidade ou a maior pelos Fornecedores;

IX -Restituição ou reembolso de qualquer valor devido pelos Fornecedores, incluindo, mas não se limitando, aos pedidos de cancelamento da aquisição dos Produtos Turísticos.

10.7 Fica expressamente consignado que, qualquer cortesia a ser concedida pela empresa ora vendedora, será realizada expressamente no presente contrato / recibo.

10.8 Para pacotes turísticos em vôos fretados a operadora reserva-se o direito de alterar a Cia aérea, horários de vôo e local de embarque / desembarque. Em vôos fretados também não é possível marcar os assentos na aeronave com antecedência, somente no momento do embarque, se permitido pela Cia aérea. Sugerimos a aquisição de pacotes turísticos em vôos regulares, onde é possível a escolha da Cia aérea, horários de vôo, local de embarque/desembarque e assentos (quando disponível pela Cia aérea). Mesmo assim, salientamos que qualquer transporte aéreo está sujeito a alterações após a compra. Passagens emitidas em vôos fretados não poderão ser alteradas; e a sua não utilização acarretará na perda de 100% do valor das passagens.

10.9 DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE - A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de juros moratórios de 1% a.m., correção monetária pelo IGP-M, despesas com cobranças, bem como honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança for em Juízo. Fica o CONTRATANTE / PASSAGEIRO ciente de que, nesse caso, a CONTRATADA poderá, se a viagem não tiver iniciado, tomar providências no sentido de suspender as reservas realizadas até que a situação seja regularizada.

10.10 Viagens rodoviárias dependem de um número mínimo de participantes para a confirmação da mesma.

O contratante declara estar ciente de que a viagem rodoviária adquirida neste contrato não está confirmada e que se até a data do embarque não houver esse número mínimo de participantes, a mesma será cancelada e o contratante terá o reembolso integral do valor pago. A Operadora poderá operar o roteiro em vans, micro-onibus ou ônibus para tentar viabilizar a confirmação do roteiro. Caso isso ocorra, não haverá nenhum reembolso referente a alteração do tipo de transporte.

10.11 Em viagens à negócios, feiras, reuniões, congressos, entre outros compromissos COM HORÁRIO, orientamos o contratante a viajar com 02 (dois) dias de antecedência ao seu compromisso no local de destino, podendo assim em sua maioria dos casos, evitar a perda desse compromisso por um atraso de vôo, etc.

10.12 Acomodação de 2 pessoas em apartamentos ou cabines de navios poderão ser realizadas em 2 camas de solteiro ou uma de casal conforme disponibilidade do hotel / navio. A acomodação da terceira e quarta pessoa dentro do mesmo apartamento ou cabine poderá ocorrer em cama extra, beliche, sofá cama, etc, conforme disponibilidade do hotel / navio.

10.13 Para locação de veículos no Brasil e no mundo, existem exigências específicas por parte das locadoras como por exemplo mínimo de 2 anos de carteira de habilitação, possuir cartão de crédito Internacional com limite para a franquia do seguro, possuir carteira de habilitação internacional, entre outros. Portanto o contratante de veículos deve estar atento as exigências das locadoras, descritas em seus sites / contratos.

10.14 Para cada viagem, o CONTRATANTE deverá estar atento a moeda local utilizada, pois cada país possui uma moeda distinta, sendo que alguns países aceitam além da moeda em espécie, cartão de crédito internacional e travel check. Solicitamos que o contratante entre em contato diretamente com uma casa de câmbio para a realização de compra e venda de moedas e maiores informações. Salientamos que em viagens marítimas, mesmo realizadas na costa brasileira, não é aceito a moeda brasileira (REAL). Para viagens ao exterior, existe uma quantia máxima de moedas que o passageiro poderá portar para entrar ao país, consulte: www.receita.fazenda.gov.br

11. Compras / Lojas Francas (Duty Free Shops)

Para maiores informações consulte: www.receita.fazenda.gov.br/aduana/viajantes/

12. ROUBOS, assaltos, perda de documentos, desaparecimento de bens dentro de apartamentos, entre outros:

Recomendamos que todos os objetos de valores sejam armazenados no cofre de seu apartamento / cabine. No caso de assalto ou perda de documentos / pertences, o próprio passageiro deverá procurar a delegacia local para registrar um boletim de ocorrência. A CONTRATADA, as Operadoras, os Hotéis e as Cias Marítimas, não possuem nenhuma responsabilidade nos casos citados acima, bem como, não se responsabilizam pelos documentos / pertences deixados em ônibus ou embarcações durante transfers ou passeios.

13. Passageiros que adquiriram eventos com desconto de estudantes (Nível Fundamental, Médio e Superior) Deverão apresentar Carteira Escolar Atualizada com foto e boleto de pagamento da instituição de ensino quando for particular. Aposentados, deverão apresentar Carteira do INSS ou Hollerit e Terceira Idade, (acima de 60 anos de idade) deverão apresentar documento de identidade original. Estes documentos especificados acima deveram ser apresentados na bilheteria do evento.

Caso o Contratante e ou passageiro não venha apresentar os comprovantes devera o Contratante pagar a diferença do ingresso ao órgão Responsável do Evento em sua Bilheteria, não cabendo qualquer responsabilidade por ressarcimento da Contratada.

14. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

14.1 O cliente é responsável pelo integral pagamento da viagem contratada, que deverá anteceder a data de embarque, caso seja financiamento a venda somente se concretizará após a pré-aprovação do crédito junto à instituição financeira.

14.2 O não pagamento de uma ou mais parcelas, autorizam a operadora e/ou financeira antecipar a totalidade da dívida, incluindo multa, juros. Atualizações monetárias nos índices vigentes da época serão cobradas conforme legislação vigente para os títulos de crédito.

14.3 As taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, refeições extras, cafés extra, taxas e ingressos para parques, museus, igrejas, casas de espetáculo, e demais despesas, estando fora do contrato, são de responsabilidade do cliente.

14.4 O cliente deverá observar e obedecer aos horários determinados pelas empresas de transporte para embarques, se obrigando a respeitar as condições de comportamento e segurança determinado pelas mesmas, bem como as normas de funcionamento interno nos estabelecimentos dos prestadores de serviços contratados.

14.5 O cliente fica sujeito ao limite de peso e quantidade de bagagem estabelecida pelas empresas de transporte, e durante os traslados de ida e volta; é responsável pela guarda e conservação, respondendo por eventuais avarias decorrentes de negligência e/ou imprudência.

14.6 Por motivo de força maior ou caso fortuito, tais como atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreo e/ou marítimos, problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves, guerras, fenômenos naturais e outros, que possam prolongar, reduzir ou cancelar a viagem, todas as despesas adicionais são de responsabilidade do cliente, ficando a operadora isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

14.7 Os documentos pessoais para as viagens nacionais e internacionais são responsabilidade do cliente que deverá observar as exigências das autoridades competentes, tais como, carteira de identidade original (inclusive menores), passaporte, com visto consular dos países de destino, entre outros exigidos.

14.8 No caso do pacote adquirido não esteja incluso o seguro de viagem, o cliente poderá optar em contratar o seguro de viagem, que cobre despesas médicas/hospitalares, dentistas, extravio de bagagens e outras despesas e assistência internacional, quando em viagens ao exterior.

15. ELEIÇÃO DE FÔRO - Para dirimir qualquer dúvida proveniente do presente contrato, as partes de com acordo, elegem o fôro da comarca da contratada, renunciando à qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha ser, para dirimir duvidas do presente, cientes de todo o pactuado, firmado em duas vias, na presença de testemunhas.