

## **CONDIÇÕES GERAIS – VENDAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS**

As condições gerais aqui apresentadas servem de referência para que os CLIENTES entendam a natureza dos serviços prestados pela VIAJAR BARATO, os tipos de produtos disponibilizados pelos FORNECEDORES, e as regras gerais que se aplicam aos diferentes tipos de contratos.

Essas condições gerais não substituem os Contratos de Prestação de Serviços que são firmados, caso a caso, entre os CLIENTES e a VIAJAR BARATO, servindo, porém, de subsídio naquilo que não houver conflito. É importante ressaltar que a VIAJAR BARATO não tem controle sobre as políticas comerciais dos FORNECEDORES, nacionais ou estrangeiros, principalmente no que diz respeito a cancelamentos e alterações.

### **1. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS DA VIAJAR BARATO**

1. A VIAJAR BARATO é uma prestadora de serviços do ramo de turismo, devidamente registrada junto à EMBRATUR, que se especializou em pesquisar, negociar, obter e oferecer produtos a preços e condições promocionais (“OFERTAS”) a seus CLIENTES. As características especiais das OFERTAS foram determinadas pelos respectivos FORNECEDORES, cabendo ao VIAJAR BARATO e ao CLIENTE/ACOMPANHANTES, por si ou através de seu Agente de Viagens, acatá-las conforme prazos e condições abaixo.

1.1. A VIAJAR BARATO atua como intermediária entre seus CLIENTES e FORNECEDORES, nacionais ou internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de caso fortuito ou força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamentos de trajetos aéreos, terrestres ou marítimos devidos a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a VIAJAR BARATO não possui poder de previsão de controle.

1.2. Por motivos técnicos operacionais, a VIAJAR BARATO reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o CLIENTE, caso seja necessário, também poderá alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte contratado.

### **2. TRANSPORTE AÉREO**

O CLIENTE fica ciente que ao contratar transporte aéreo estará sujeito às normas da Cia. Aérea, que por si obedecem ao Código Brasileiro de Aeronáutica e, só a ela competirá responder por: atrasos de voo, alterações de datas, horários e trechos, prazos, multas para cancelamentos, embarque e desembarque, despacho e manuseio de bagagens, franquias e peso de bagagem, dano ou extravio de bagagem, marcação de assentos, reparação de danos pessoais e materiais. Referidas condições poderão ser solicitadas à VIAJAR BARATO em qualquer tempo.

2.1 - Caberá ao CLIENTE reconfirmar seu voo e franquias de bagagem, inclusive de trechos internos, com 24 horas de antecedência ao embarque, o que poderá ser feito através de seu Agente de Viagem.

2.2 - A apresentação para embarque no balcão da Cia. Aérea deve ocorrer impreterivelmente com antecedência suficiente para os trâmites necessários e apresentação dos documentos para perfeito embarque (check-in), ou seja, com pelo menos 03 (três) horas antes do horário previsto para partida do voo, expresso no bilhete ou e-ticket.

2.3 - Eventuais custos decorrentes de perda do voo, solicitações de alteração pelo CLIENTE, excesso de peso de bagagem, taxas de embarque não inclusas na contratação de viagem, serão suportados pelo CLIENTE, não cabendo à VIAJAR BARATO qualquer responsabilidade.

2.4 - Os voos especiais e fretamentos (bloqueios de lugares pré-pagos à Cia. aérea em garantia da acessibilidade de suas tarifas) também obedecem ao Código Brasileiro de Aeronáutica e ANAC, porém, com restrições autorizadas a essa natureza de voo, devido ao fato de não serem regulares, mas sim fretados diretamente com a cia. aérea. São algumas peculiaridades desses voos: não contam pontos em programas de milhagem, não permitem marcação de assentos, não permitem alteração de nomes ou datas, não são endossáveis, não são reembolsáveis, seja por

cancelamento antes do voo ou pela não utilização do serviço.

2.5 - Para garantir a realização do voo especial/fretado é permitido à Cia. aérea a alteração de horários, datas, rota e a inclusão de escalas ou conexões.

2.6 - Toda e qualquer reclamação em referência aos serviços de transporte aéreo (regular, especial ou fretamento) deverá ser registrada através da lavratura de documento específico para tal fim, qual seja o registro de irregularidade de bagagem (RIB ou PIR para voos internacionais), no balcão da Cia. Aérea responsável, imediatamente à ocorrência, seja no embarque ou no desembarque. **ATENÇÃO:** os trechos aéreos nacionais e internacionais internos, operados por Cias. aéreas locais, também obedecerão as normas acima informadas, razão pela qual o CLIENTE se compromete em, havendo atraso ou cancelamento dos mesmos, reclamar imediatamente no balcão da Cia. aérea responsável e/ou sua coligada, lavrando o respectivo boletim de ocorrência (RIB/PIR) para efeito da responsabilidade exclusiva da Cia. aérea por eventuais danos e prejuízos, sob pena de decadência do direito de posterior reclamação.

### **3. HOSPEDAGEM**

3.1 – As tarifas ajustadas com a VIAJAR BARATO incluem somente o apartamento, com ou sem regime de alimentação (conforme contratado), bem como impostos governamentais (taxes em inglês).

3.1.1. – Os hotéis poderão cobrar taxas de serviços disponíveis, independente de uso, como: atendimento de praia, academia, “spa”, “internet”, telefonemas, lavanderia, entre outros, muitas vezes denominadas no comprovante de “check-out” como “resort fee”, “taxa de serviços” ou outra nomenclatura que assim as identifiquem.

3.1.2 – Referidas e eventuais taxas serão suportadas pelo CLIENTE pagando-as diretamente ao hotel, quando de seu “check-out” (saída).

3.2. O nome do hotel, tipo de acomodação e regime de alimentação, constará da respectiva ordem de serviço (voucher) e deverá ser obedecido criteriosamente pelo hotel.

3.3. O hotel poderá oferecer apartamento com diferentes tipos de camas, conforme sua configuração e disponibilidade, razão pela qual o CLIENTE tem ciência e concorda que as camas poderão ser de solteiro (juntas ou separadas), cama de casal (tamanho padrão), cama “king” ou “queen size”, disponibilizar sofá-cama ou cama de montar, desde que acomode o número de hóspedes solicitados por apartamento.

3.3.1 – A VIAJAR BARATO não tem como garantir o tipo de cama que estará disponível no apartamento disponibilizado pelo hotel no momento do “check-in” (entrada), garantindo tão somente o número de pessoas que nele deverão estar acomodadas.

3.4. As diárias dos hotéis se iniciam às 15h00 horas do dia da chegada, com tolerância até as 20h00, quando a reserva será considerada como “no-show” (desistência não reembolsável). Dessa forma, na hipótese de o CLIENTE ter horário de voo ou qualquer outro tipo de transporte que o faça chegar ao hotel após as 20h00, ficará sob sua responsabilidade comunicar o hotel, com a devida antecedência ou imediatamente após o conhecimento da condição que impossibilitaria sua chegada dentro do horário permitido, sob pena de ter cancelada sua reserva, sendo excluída qualquer responsabilidade patrimonial ou extra-patrimonial por parte da VIAJAR BARATO, tendo em vista que pode haver cobrança posterior de diárias.

3.4.1. O check-out (saída) vence às 11:00 horas do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Estes horários devem ser respeitados pelo CLIENTE, independente do horário de chegada/saída dos voos ou dos traslados.

3.4.2. A acomodação antes ou depois desses horários acarretará cobrança de uma diária extra por parte dos hotéis (tarifa balcão vigente), diretamente ao CLIENTE.

3.5. Pernoites adicionais, por motivo de fechamento de aeroportos ou problemas operacionais de Cia. Aérea, são de responsabilidade da Cia. Aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes, não cabendo à VIAJAR BARATO qualquer reembolso decorrente deste fato.

3.6. Após a entrada no hotel, as noites eventualmente não utilizadas não darão ensejo a reembolso ou

crédito, exceto nos casos de força maior vivida pelo CLIENTE e comprovada documentalmente. Ao CLIENTE caberá trazer documento do hotel autorizando reembolso, quando o caso.

#### **4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA VIAGENS EM GRUPO**

4.1. O CLIENTE de viagem em grupo tem ciência e concorda que, somadas às condições gerais aqui ajustadas, estão aquelas específicas para seu grupo e dadas a conhecer ao seu Agente de Viagens quando da solicitação de reserva, através de documento denominado “CONFIRMAÇÃO DE SERVIÇOS/CONDIÇÕES ESPECÍFICAS”, principalmente no que tange aos prazos, taxas para alterações de qualquer natureza e cancelamentos.

4.2. Dessa forma, o item 10 do presente documento não é válido para “grupos”.

4.3. Os serviços contratados para o “grupo” são exclusivamente aqueles constantes no documento “CONFIRMAÇÃO DE SERVIÇOS/CONDIÇÕES ESPECÍFICAS”.

#### **5. “OVERBOOKING” AÉREO E HOSPEDAGEM.**

Informa a VIAJAR BARATO que seu dever está restrito às reservas, motivo pelo qual não pode responsabilizar-se por situações de “overbooking” anunciadas pelo fornecedor do serviço quando do “check-in”. Caso ocorram situações de “overbooking”, o passageiro/hóspede deverá formalizar imediatamente reclamação contra o fornecedor (Cia. Aérea, hotel e outros), sendo que o fornecedor deverá providenciar a reacomodação do passageiro/hóspede, ou realizar o reembolso.

#### **6. TRANSLADOS E PASSEIOS**

6.1. Poderão ser regular (coletivo) ou privativo (individual), a critério do CLIENTE e conforme o contratado, devendo o mesmo se apresentar para embarque no horário e local estabelecido na ordem de serviço (“voucher”) ou dado a conhecer através de outro comunicado da VIAJAR BARATO.

6.2. Os serviços opcionais, não discriminados na ordem de serviço (“voucher”), quando vendidos e operados pelas agências receptoras locais, são de inteira responsabilidade do CLIENTE, tanto no que tange a escolha do prestador de serviços, bem como,

por eventuais danos e/ou deficiência de qualidade decorrente dos mesmos.

#### **7. PLANO DE ASSISTÊNCIA DE VIAGEM/SEGURO**

À VIAJAR BARATO cabe sugerir aquisição de plano de assistência de viagem/seguro, cabendo ao CLIENTE decidir pela Seguradora de sua preferência. As condições gerais e coberturas do plano de assistência solicitado estão disponíveis no site da Seguradora. O CLIENTE isenta a VIAJAR BARATO de qualquer responsabilidade decorrente desse vínculo securitário, tendo em vista a contratação direta com a Seguradora de sua escolha, não podendo considerar a VIAJAR BARATO intermediária nessa relação. Em caso de questionamento judicial ou extrajudicial, o CLIENTE declina de forma irretroatável em incluir a VIAJAR BARATO.

#### **8. LOCAÇÃO DE VEÍCULOS**

Quando contratado o serviço de locação de veículos, o CLIENTE tem ciência e concorda que pela VIAJAR BARATO seguirá tão somente reserva confirmada e paga, conforme “voucher” (ordem de serviço) e que, no local da retirada do veículo a Locadora emitirá o respectivo contrato de locação, onde se fará constar as condições de locação e os serviços inclusos na reserva (plano, categoria, período) conforme “voucher” e, outros eventualmente aceitos/contratados no local, direto entre locatário e locadora, pelos quais a VIAJAR BARATO estará isenta de quaisquer responsabilidades.

#### **9. DOCUMENTOS – INFORMAÇÕES BÁSICAS**

9.1. O porte de documentos pessoais exigidos para a viagem é de obrigação exclusiva do CLIENTE, cabendo-lhe obter, por absoluta responsabilidade e com a devida antecedência, tudo o que for necessário para seu perfeito embarque (consultar despachantes, consulados e ANVISA).

9.2. Para embarque nacional e/ou países do Acordo Mercosul, os passageiros deverão apresentar a Carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal, desde que em bom estado de conservação (máximo 10 anos da expedição) e que a foto permita a identificação do passageiro. Não serão aceitas Carteiras de Identidades emitidas por Órgãos de Classe e/ou Ministérios Públicos, em viagens nacionais

e/ou as internacionais (países/Mercosul). O passageiro poderá optar por viajar com seu passaporte caso a Carteira de Identidade não preencha os requisitos legais.

9.3. Em outros destinos internacionais é necessário Passaporte, em bom estado de conservação, dentro do prazo de validade, com os respectivos vistos consulares e/ou de múltiplas entradas e atestados de vacinas para aqueles países que assim o exigirem.

9.4. Crianças ou adolescentes, viajando desacompanhados dos pais ou de adultos que possuam autorização expressa de ambos os pais, com firma reconhecida por autenticidade ou escritura pública necessitam autorização Judicial. Crianças e adolescentes acompanhados de apenas um dos genitores, necessitam de autorização expressa, com firma reconhecida, do genitor que não viajará. Cabe ao CLIENTE que viajar com crianças e/ou adolescentes consultar a resolução 131/2011 da CNJ, a fim de providenciar os documentos e autorizações necessárias para o embarque de crianças e/ou adolescentes.

9.5. Para cruzeiros marítimos serão válidas as informações/orientações vigentes em contrato específico da cia. marítima (armadora).

## **10. CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO**

10.1. Em casos de ameaça confirmada de ocorrência de fenômenos da natureza, situação de calamidade pública, epidemias/pandemias, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços de viagem ou que, eventualmente não permitam ao CLIENTE a continuidade de sua viagem, o cancelamento de serviços ou a não utilização deles, não são passíveis de reembolso pelos FORNECEDORES de serviços, não cabendo então à VIAJAR BARATO qualquer responsabilidade por ônus, penalidades ou indenizações.

10.2. Para o pedido de cancelamento feito pelo CLIENTE por escrito, serão obedecidas e aplicadas as políticas dos respectivos FORNECEDORES dos serviços no tocante à multa, dadas a conhecer na data em que essa solicitação for feita (Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/1985). Para voos especiais e fretamentos não são passíveis de alterações/reembolso em qualquer tempo e circunstância, conforme item 2.4.

10.2.1. Em datas nobres, assim considerados todos os feriados de qualquer natureza e período, como Natal, “Reveillon”, Carnaval, Semana Santa e os demais conforme calendário oficial em vigor, bem como, períodos de eventos e convenções, o CLIENTE está ciente/de acordo que não caberá reembolso e/ou alteração.

10.3. Pedidos de alteração de data de voos: Para o pedido de alteração de data de voos, feito pelo CLIENTE por escrito, serão obedecidas e aplicadas as políticas dos respectivos FORNECEDORES dos serviços no tocante à multa, dadas a conhecer na data em que essa solicitação for feita. Para toda solicitação de alteração de voos, será cobrada, independente da multa por parte do fornecedor, uma taxa de serviço, em reais, no valor equivalente a USD 50,00 devendo ser utilizado para a conversão o câmbio Turismo do dia. As alterações de data estão sujeitas a disponibilidade do Fornecedor, podendo haver uma diferença tarifária a ser informada no momento da nova reserva.

10.4. O CLIENTE que, iniciada a viagem, desistir de continuar a programação integral ou parte dela, não terá direito a nenhuma devolução ou redução dos valores já acordados.

10.5. No caso de compra de “tours” (pacotes fechados) operados por terceiros, a Operadora Oficial é a única responsável pelo “tour” reservado e se reserva o direito de alterar a data de saída, roteiro e serviços, bem como, recalculer o preço da programação, caso não tenha atingido o número mínimo de participantes, podendo sugerir outros “tours”, respeitando, contudo, a comunicação no prazo de 03 dias antes da saída prevista, podendo o CLIENTE aceitar ou não e, nesse caso, ser reembolsado pelo valor pago.

10.5.1 Na hipótese de reembolso, a Operadora Oficial não se responsabiliza por quaisquer outros serviços que tenham sido contratados em complemento de seu “tour”, para os quais caberão as regras de cancelamento/alteração de cada fornecedor desses serviços.

## **11. RESERVAS DE HOTÉIS PELO SISTEMA “ON-LINE”**

A VIAJAR BARATO não se responsabiliza pelas reservas de hotéis feitas pelo consumidor no site [www.viajarbarato.com.br](http://www.viajarbarato.com.br), no que se refere à categoria

e localização dos hotéis escolhidos pelo CLIENTE ou seu Agente de Viagens. 11.1. A reserva solicitada dentro de período de penalidade será interrompida pelo próprio sistema, seguindo somente com o aval do VIAJAR BARATO. Assim sendo, o CLIENTE tem ciência e concorda que tal penalidade poderá variar entre a cobrança de uma diária até o total delas, variando conforme período e cidade.

## **12. REMESSA DE DINHEIRO PARA O EXTERIOR:**

De acordo com a instrução normativa nº 1.119 de 06 de janeiro de 2011, o limite para remessa de valores, isento de Impostos sobre a Renda Retido na Fonte (IRRF) é de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ao mês por passageiro, conforme artigo 5º da instrução supra, sendo certo que o valor superior a este montante deverá ser recolhido pelo CLIENTE o respectivo IRRF.

## **13. DISPOSIÇÕES FINAIS**

13.1. Poderá o CLIENTE ao longo de sua viagem adquirir serviços adicionais e opcionais, não cabendo à VIAJAR BARATO nenhuma responsabilidade sobre essa contratação, seja a título de ônus, indenizações ou reembolsos, nem tampouco por eventuais problemas causados por esses serviços, que venham a prejudicar o bom andamento, total ou parcial, da viagem ora VIAJAR BARATO.

13.2. Caberá ao CLIENTE respeitar os regulamentos, indicações e sinalizações, apresentados pelos FORNECEDORES de serviços (companhias aéreas, empresas receptivas, hotéis, parques, casas de entretenimento, companhias marítimas, etc.), respondendo cível e criminalmente por todos os atos praticados fora dessas especificações, inclusive por danos a terceiros, isentando a VIAJAR BARATO de qualquer responsabilidade.

13.3. O CLIENTE é responsável tanto por sua integridade física como de seus bens materiais, documentos ou valores, não cabendo à VIAJAR BARATO responsabilidade ou indenização por problemas de saúde, acidentes, perdas, extravios, danos, furto ou roubo.

13.4. No caso de o CLIENTE viajar com quantias em espécie substanciais, joias ou outros valores (material ou sentimental), equipamentos eletrônicos em geral e similares, sugerimos que os mesmos sejam declarados documentalmente junto às Autoridades competentes e FORNECEDORES responsáveis (Cias. Aéreas e hotéis).

13.5. O CLIENTE declara responder por si e seus acompanhantes, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento das condições aqui contidas.

13.6 Os “vouchers” (ordens de serviços) estarão informados com o nome do operador responsável pelos serviços, seu

endereço e telefone, caso o CLIENTE necessite de alguma informação ou orientação.

13.7. A VIAJAR BARATO poderá entregar “vouchers” (ordens de serviços) em até 24 horas do embarque, o que não prejudicará a viagem.

13.8. O CLIENTE se compromete a informar a VIAJAR BARATO, sempre e impreterivelmente, que durante sua viagem se deparar com deficiência de serviço ou a não execução dele, através de seu telefone (55 cód. Brasil quando necessário + 11 cód. SP sempre + 2626-9867) ou através de seu Agente de Viagens, sob pena de não o fazendo, decair o direito à assistência e solução do impasse no local / destino.

13.9. Se em decorrência do contato com o VIAJAR BARATO, for necessária a substituição de quaisquer dos serviços contratados, por qualquer que seja o motivo, excluindo-se dolo ou culpa do próprio CLIENTE, a partir do momento em que o mesmo aceitar/utilizar referidos serviços efetivamente, fica caracterizada a aceitação tácita, não podendo no futuro questioná-los, seja na esfera judicial ou extrajudicial.

13.9.1. O CLIENTE, ao aceitar a substituição e utilizar a mesma, automaticamente estará declinando de eventuais direitos de restituição por danos morais e materiais, seja na esfera extrajudicial ou judicial.

13.10. Após iniciada a viagem, a desistência de qualquer serviço descrito no contrato, não dará ensejo a reembolso, salvo se o CLIENTE trouxer do respectivo operador local, documento que assim declare e autorize.

13.11. Em se tratando de deficiência de serviço, não solucionada pelo VIAJAR BARATO, conforme item 13.8, deverá ser reiterada pelo CLIENTE em até 30 dias do retorno da viagem, junto ao Departamento de SAC, através do e-mail [sac@viajarbarato.com.br](mailto:sac@viajarbarato.com.br), a partir do que se contará prazo de 60 dias para esclarecimentos.

13.11.1. O não cumprimento da orientação aqui estabelecida, permite que a VIAJAR BARATO entenda os serviços por atendidos e satisfeitos, estando isenta da responsabilidade de ressarcimentos posteriores por atos que tenham sido praticados sem a sua assistência e/ou anuência.

**VIAJAR BARATO INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA** -  
Calçada Antares 264, Centro de Apoio 2, Bairro Alphaville,  
Cidade de Santana do Parnaíba, Estado de São Paulo. CNPJ:  
97.535.686/0001-57

**Declaro ter lido todas as páginas acima desse documento referente às CONDIÇÕES GERAIS – VENDAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.**

CIENTE/DE ACORDO:

Nome: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

RG SSP/\_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_

CPF/MF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Enviar somente esta última página assinada junto com a autorização de débito (via Correios).**

**Rua Martins Fontes, 91 – 1º andar - Sala 12  
Centro – São Paulo – SP  
CEP: 01050-000**