

# Grupo Tunísia

20 a 01 de outubro de 2024



# Condições gerais

As presentes Condições Gerais atendem aos princípios do **Código de Defesa do Consumidor**, sem prejuízo do previsto na Deliberação Normativa da EMBRATUR Nº 161/65, que regula as relações entre as agências de viagens e os usuários de seus serviços.

**ORGANIZAÇÃO TÉCNICA E RESPONSABILIDADE:** BON VOYAGE VIAGENS E TURISMO LTDA. sediada a Rua da Consolação, 222 17º andar cj. 1701 - CEP: 01302-002, na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, Brasil, inscrita no CNPJ sob nº 55 880 785/0001-26, registrada na CADASTUR sob o nº 26.048253.10.0001- 4, declara como Organizadora de viagens, que serve como intermediária entre os clientes e as empresas prestadoras de serviço no exterior, e assume a responsabilidade pela efetiva realização dos serviços incluídos nas Programações de viagens permanentes, projetos de viagens personalizadas e no sistema de reserva de hotéis, reservando-se o direito de, no interesse dos passageiros, ou por motivos justos ou de força maior, promover alterações necessárias diante de fatos alheios, modificando itinerários, serviços e hotéis, por outros de igual categoria aos mencionados na programação de viagens.

É obrigação dos passageiros o perfeito entendimento a todos os procedimentos operacionais indicados pelos operadores locais da Organizadora, especialmente quanto a horários de traslados e/ou passeios, ficando exclusivamente responsáveis pelos efeitos decorrentes de atrasos.

Não são de responsabilidade da Organizadora quaisquer prejuízos materiais, pessoais ou morais que venham eventualmente a ser infringidos aos passageiros por extravio, danos ou furtos da bagagem, acidentes, doenças ou falecimentos.

**Seguro:** É recomendável efetuar antes da viagem os seguros de bens materiais, de saúde, de cancelamento, etc. para a proteção que desejarem receber.

Não são de responsabilidade da Organizadora quaisquer despesas com hospedagem, manutenção, refeições e transportes, decorrentes de quaisquer atrasos de saída, ou prolongamento de estadia, determinados por fatores estranhos, como greves, fechamentos de aeroportos, meteorologia, ou outros alheios a atuação da Organizadora.

Quando o transporte se efetuar em veículos terrestres, em caso de acidente, os passageiros ficarão sujeitos à legislação em matéria de indenizações do país onde o veículo estiver matriculado.

As companhias aéreas sugeridas nestes programas o são, exclusivamente, em razão de suas freqüências horários mais convenientes e conciliados com programação terrestre que, neste caso, é a única porção da viagem sob inteira responsabilidade da Organizadora.

As companhias Aéreas incluídas nos programas não podem ser responsabilizadas por quaisquer acidentes ocorridos com os passageiros durante o tempo em que estes não se encontrarem a bordo de suas aeronaves ou por suas bagagens e pertences quando não se encontrarem sob custódia. O bilhete de passagem constitui o único compromisso entre a CIA. transportadora e o passageiro.

A VENDA DE QUAISQUER PRODUTOS DA ORGANIZADORA ATRAVÉS DE UMA AGÊNCIA DE VIAGENS, EXCLUI ESTA ÚLTIMA DAS RESPONSABILIDADES QUE SEJAM PRÓPRIAS DA ORGANIZADORA PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CORRESPONDENTES, A MENOS QUE TENHA OCULTADO O NOME DA ORGANIZADORA DA VIAGEM, OU UNILATERALMENTE OS SERVIÇOS OU AS CONDIÇÕES DE SUA PRESTAÇÃO NA PROGRAMAÇÃO ELABORADA.

“FORÇA MAJEURE”

No caso de circunstâncias consideradas como “Force Majeure”, incluindo guerra ou ameaça de guerra, levante civil, desastre natural ou nuclear, fogo, epidemia, atos terroristas (ameaça ou real), atos não previstos ou similares, que não estejam sob controle da Bon Voyage Viagens e Turismo, seus fornecedores e prepostos, que desta forma impeçam ou possam provocar risco no cumprimento ou seguimento dos serviços programados, estarão sujeitos, a qualquer momento, ao cancelamento ou suspensão, sem nenhuma compensação financeira.

As eventuais despesas com acomodação, alimentação, transporte e todas as outras despesas decorrentes dos desdobramentos, bem como extensões de viagem, independentemente da sua duração, mudanças de locais de embarque para retorno à cidade de origem, ocasionados por esta situação são de total responsabilidade financeira dos passageiros. A Bon Voyage junto com seus fornecedores fará todos os esforços para dar a assistência local e indicar meios para retorno ao Brasil.

SERVIÇOS INCLUÍDOS: Os preços das partes terrestres incluem todos os serviços que estiverem indicados por escrito em cada programa, consistindo em:

- Acomodações nos hotéis previstos, ou de igual categoria, em apartamentos de tipo comum (“standard”) com banheiro privativo, incluindo as taxas hoteleiras e/ou governamentais.
- Visita aos parques de diversões e parques de atrações, incluindo o transporte de ida e volta em veículos de serviço privativo de turismo e bilhetes para ingresso, será com acompanhamento (com guias), exceto quando indicado em contrário.

OBSERVAÇÃO: Nada, absolutamente nada, poderá vir a ser entendido ou imaginado como incluído, senão por escrito, assim mencionado claramente, nas programações de viagens. Promessas de facilidades ou vantagens relativas a qualquer serviço, somente serão válidas quando confirmadas por escrito pela Organizadora.

- As taxas de agenciamento e venda, bem como as de execução da operação estão incluídas no preço da parte terrestre, nada mais sendo devido, além do preço estabelecido pela viagem adquirida.

**SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS:** Os preços das partes terrestres não incluem quaisquer serviços que não estejam expressamente mencionados nas programações de viagens e nas condições referidas, compreendendo-se entre os não incluídos os abaixo descritos:

- Passagens aéreas.
- Taxas de embarque para quaisquer transportes no Brasil e no exterior.
- Excesso de peso de bagagem.
- Serviço de carregadores de malas.
- Gorjetas em quaisquer serviços.
- Guias nos parques de diversões e de atrações.
- Depósitos exigidos pelos hotéis para cobrir despesas de comunicações, uso de cofre e extras de qualquer natureza.
- Cafés da manhã e/ou refeições servidas nos apartamentos.
- Serviços a La carte e bebidas em geral.
- Despesas de caráter pessoal (telecomunicações, cartas, lavanderia, etc.).
- Despesas com documentação (passaporte, vistos, cédula de identidade, etc.).
- Despesas com quaisquer passeios e/ou visitas opcionais, mesmo aqueles assim sugeridos na programação que ali são mencionados apenas em caráter de informação.
- Serviços médicos hospitalares, farmacêuticos ou de repatriação
- Depósito de garantia, quaisquer tipos de seguros (pessoais ou materiais), taxa governamental, bagageiro, cadeirinha de bebê, combustível e assistência no aeroporto, e nas locadoras, quando se tratar de programação que inclua aluguel de carros sem motorista.

**HOTÉIS - HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:** A hora de entrada nos apartamentos dos hotéis está prevista a partir das 15h00 do dia da entrada e a saída as 12h00. Quando a chegada ao hotel ocorrer antes das 15h00 e havendo apartamento vago, o hotel poderá a seu exclusivo critério permitir o acesso aos apartamentos. No caso de pretender prolongar a estadia após a hora estabelecida de saída, o cliente deverá notificar a recepção e pagar diretamente ao hotel a importância determinada por este, da estadia adicional.

**TIPOS DE ACOMODAÇÕES:** Os preços calculados estão baseados, exceto quando indicado em contrário, nas seguintes modalidades:

A maioria dos apartamentos nos hotéis são duplos e possuem 1 cama de casal, sendo que os apartamentos triplos são geralmente “apartamentos duplos de uso triplo” com a consequente redução de espaços. A 3ª cama costuma ser a cama de armar ou então um sofá-cama.

**INSCRIÇÕES - CONFIRMAÇÕES E PAGAMENTOS:** As reservas dos serviços incluídos nas programações de viagem serão efetuadas pela Organizadora por solicitação dos clientes, sempre através de uma Agência de Viagens, mencionando eventuais restrições de ordem física, acompanhado de um sinal pago em Reais, que se tornará definitivo com a confirmação dos serviços e que será deduzido do preço total. A seguir, a Organizadora providenciará as reservas dos serviços junto aos seus operadores locais no exterior. Uma vez obtidas as confirmações, as comunicará sempre por escrito à Agência de Viagens vendedora. Quando a confirmação for positiva, o valor da viagem deverá ser integralizado no prazo estabelecido. O não cumprimento poderá implicar na perda do sinal e no cancelamento das reservas.

Quando a confirmação for alternativa, serão informadas as alterações havidas nos serviços, preços e/ou condições. Não se manifestando no prazo estabelecido, ou não concordando com a alternativa oferecida o valor do sinal lhe será reembolsado imediatamente.

#### **CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS MENORES DE 2 ANOS:**

Compartilhando o apartamento com seus pais ou acompanhantes, os serviços de hotel, berço, restaurante e outros, deverão ser pagos diretamente pelos responsáveis aos estabelecimentos ou prestadores de serviços correspondentes.

**DOCUMENTAÇÃO - VISTOS E VACINAS:** Todos os passageiros, sem exceção, deverão levar consigo a documentação pessoal ou familiar atualizada, incluindo passaportes com validade mínima de 06 (seis) meses a contar a partir da data de retorno ao Brasil, vistos consulares, em perfeito estado de conservação.

Quaisquer dados facilitados pela Organizadora em matéria de documentação, vistos e vacinas, são de caráter informativo, não sendo responsável por novas exigências consulares posteriores à divulgação da programação de viagem. A Organizadora não se responsabiliza por recusa de vistos. A não permissão de entrada ou saída em quaisquer dos países a serem visitados, no caso de roubo ou na falta dos documentos exigidos, será de responsabilidade dos clientes, que arcarão com todas as despesas decorrentes dessas situações. Também serão de responsabilidade do cliente os documentos de viagem que lhe forem entregues pela Organizadora, bem como será responsável pela eventual não utilização, extravio ou roubo.

**BAGAGEM:** Na relação contratual entre Organizadora e os clientes, ficam expressamente excluídos a bagagem e seus pertences. Durante o transporte terrestre, entende-se que os passageiros os levam consigo, por sua exclusiva conta e risco, seja qual for a parte do veículo onde estes forem transportados. A Organizadora não terá qualquer responsabilidade em caso de extravio, danos ou furtos que possam acontecer, por quaisquer circunstâncias. Recomendamos aos passageiros presenciar as manipulações de carga e descarga da bagagem.

É facultado, sem quaisquer despesas extras, o transporte terrestre e aéreo de uma mala por pessoa, cujo peso total não exceda os 23 quilos. Quanto ao transporte aéreo de bagagem, será aplicado o regulamento da IATA (International Air Transport Association).

**SERVIÇOS DE CARREGADORES DE MALAS-GORJETAS:** Chamamos a atenção dos passageiros para estes itens, uma vez que é habitual confundi-los. O serviço de carregadores de malas, quando incluído, nos aeroportos e outros locais de embarque, é providenciado ou pago pelo prestador do serviço. Nos hotéis, quando incluído, estes dispõem de pessoal para distribuição. As gorjetas representam o agradecimento pela eficiência de um serviço recebido, e como tal, as mesmas são sempre pessoais e voluntárias.

**APRESENTAÇÃO NOS AEROPORTOS:** A apresentação nos aeroportos deverá ser com a margem de tempo estabelecida pelas companhias aéreas (geralmente 3h30. Antes da saída do voo) e perante qualquer circunstância, com tempo suficiente para realizar os trâmites de embarque.

Aos passageiros de outras cidades, cujos aeroportos não sejam de embarque internacional, recomenda-se bastante antecedência para a realização dos voos de conexão, tendo em vista os problemas de atrasos e fechamento do aeroporto por problemas de meteorologia.

**REAJUSTES DE PREÇOS ANTES E DURANTE A VIAGEM:** Os preços são fixados tomando-se por base as taxas vigentes no Exterior. Assim sendo, quaisquer alterações tarifárias que se verificarem até a data do pagamento total da viagem, serão computadas e determinarão, conseqüentemente, o reajuste dos custos de viagem, inclusive das tarifas aéreas fixadas pela IATA/DAC, correndo por conta dos clientes a diferença apurada. Após o pagamento total da programação de viagem, ou mesmo tendo iniciado a mesma, em caso de aumento de impostos governamentais nas cidades visitadas, os passageiros deverão pagar diretamente no local as diferenças surgidas, sem direito a reembolso, uma vez que as mesmas são alheias à vontade da Organizadora e não foram incluídas nos preços das programações.

**ALTERAÇÕES POR VONTADE DOS CLIENTES:** Eventuais alterações, antes do início da viagem, serão, quando viáveis, apuradas e orçadas à parte, inclusive com os custos das modificações. Quando vierem a ocorrer após o início da viagem, somente poderão ser atendidas mediante acordo com o Operador local da Organizadora, sem nenhuma responsabilidade desta.

O cliente não terá direito a reembolso por eventuais serviços não utilizados por sua ação ou omissão.

**ALTERAÇÕES DURANTE A VIAGEM:** No interesse da execução do Programa, poderão vir a ser alteradas a ordem ou os horários previstos para sua realização, sem nenhum prejuízo de sua efetiva realização. Não sendo possível a realização de algum serviço previsto no Programa, o seu valor será reembolsado ao cliente, caso não seja possível a sua substituição por outros de característica semelhantes.

## CANCELAMENTOS:

Caso não tenhamos o número mínimo de adesões para a realização da viagem, (neste caso 10 pessoas), a viagem programada não poderá ser realizada com os valores pré-estabelecidos.

Neste caso, será oferecido aos clientes a opção de um "ad valorem" para viabilização do programa ou os clientes terão o reembolso integral do valor pago pela inscrição do programa.

Em caso de desistência após 06.06.24 terão o crédito de 50% do valor pago pela parte terrestre, equivalente em Euros, para ser utilizado em uma outra viagem com destino à Europa com finalização até 30 Jun 2025.

Em caso de desistência após 06.07.24 terão o crédito de 25% do valor pago pela parte terrestre, equivalente em Euros, para ser utilizado em uma outra viagem com destino à Europa com finalização até 30 Jun 2025.

Em caso de desistência após 06.08.24 não terão nenhum crédito.

Após o início da viagem, o cliente poderá desistir dos serviços terrestres solicitados e contratados, tendo direito ao crédito dos valores em Euros que vierem a ser disponibilizados pelos prestadores de serviços contratados, levando em conta valores referentes a tarifas não reembolsáveis, ingressos para museus, espetáculos, bilhetes de trens, balsas e hidrofoils, etc deduzidos os valores que forem despendidos pela Organizadora, devidamente comprovados, com ligações Internacionais e despesas bancárias de remessa e repatriamento de valores. A Organizadora não se responsabilizará por quaisquer outros valores que não sejam os repassados pelos respectivos prestadores de serviços contratados.

No caso em que o cancelamento se der em função de "Force Majeure", valem os termos descritos no item "Force Majeure" deste documento.

Além do ressarcimento das despesas comprovadas, a Organizadora fará jus a uma taxa pelos serviços que foram prestados, a saber:

10% (dez por cento) do preço da viagem, quando a desistência se der com mais de 30 (trinta) dias antes

do início da viagem; 15% (quinze por cento) do preço da viagem, quando a desistência se der entre 29 (vinte e nove) dias e 15 (quinze) dias antes da viagem; e 20% (vinte por cento) do preço da viagem, quando a desistência se der com menos de 14 (quatorze) dias da realização da viagem.

Fica convencionado, expressamente, que sempre que houver a possibilidade da substituição do cliente por outra pessoa, indicada por ele ou pela própria Organizadora, não haverá a cobrança de qualquer taxa, independentemente do momento em que se operar a desistência.

Quando houver cancelamento de bilhete aéreo, a companhia aérea poderá reter a título de multa as importâncias autorizadas pela IATA/DAC, sendo repassado ao cliente o valor que vier a ser disponibilizado pela Cia Aérea, sem a cobrança de qualquer outra taxa em favor da Organizadora.

**REEMBOLSOS:** A posse de documentos de viagem (“Vouchers”) pelo cliente, ao finalizar a viagem, não será prova suficiente de que os serviços constantes nos mesmos não foram prestados. Os “vouchers” emitidos pela Organizadora são geralmente substituídos por “vouchers” do Operador local em cada cidade, entendendo-se, nestes casos, que, por lapso da pessoa encarregada, os mesmos não foram destacados. Quaisquer reembolsos por serviços incluídos e comprovadamente não prestados no exterior, somente serão feitos no Brasil, após o término da viagem, através da Agência de viagem vendedora, mediante prova escrita da falta dos serviços imputável à Organizadora, por declaração do Operador local quando se tratar de viagem individual, ou, do guia da excursão, quando se referirem à viagem em grupo.

**RECLAMAÇÕES:** Se por quaisquer motivos os clientes desejarem formalizar alguma reclamação, deverão encaminhá-la sempre por escrito, através da Agência de viagem vendedora, no prazo máximo de 15 (quinze) dias do término da viagem contratada.

Para poder receber uma resposta rápida a quaisquer reclamações, os passageiros deverão registrar, por escrito, suas queixas junto aos estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços defeituosos, comprovando esse registro perante a Operadora.

**OBSERVAÇÃO:** Nenhuma responsabilidade cabe à Organizadora nas relações dos clientes com terceiros, mesmo quando indicados ou a serviço da Organizadora, desde que essas relações não estejam compreendidas entre aquelas especificamente desempenhadas para a prestação de serviços expressamente previstos na programação sob responsabilidade da Organizadora.

**CONCORDÂNCIA:** Ao solicitar a inscrição, em qualquer programação de viagem organizada pela Bon Voyage Viagens e Turismo Ltda., o cliente e/ou Passageiro, declaram conhecer e concordar com todos os termos das Condições Gerais Especiais descritas no folheto da programação de viagem impresso ou no projeto de viagem específico.

Declaro conhecer as condições gerais para a realização do programa de viagem por mim escolhido e estar de pleno acordo:

Data: \_\_\_\_\_ Assinatura do comprador: \_\_\_\_\_

Nome dos Passageiros: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

De Acordo – Agencia de Viagens:  
(assinatura e carimbo)