



Viagens e Excursões

CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PROGRAMA DE VIAGEM

A aquisição de pacotes e programas de viagens adquiridos na VIDA & ENERGIA submete-se às cláusulas e condições gerais descritas neste documento, que foram elaboradas em plena conformidade com a Deliberação Normativa 161/85 da EMBRATUR e do código de Defesa do Consumidor.

1 - IDENTIFICAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE TURISMO OPERADORA E VENDEDORA E OS INTERESSADOS CONTRATANTES:

1.1 De um lado como CONTRATANTE: Pessoa Física ou Jurídica melhor qualificada no documento: "Descrição do Programa de Viagem" anexo a estas condições gerais e de outro lado como: CONTRATADA a VIDA & ENERGIA, nome fantasia da VIDA & ENERGIA VIAGENS E EXCURSÕES LTDA., com sede própria na cidade de São Paulo, à Rua Cipriano Barata, 2774 – Ipiranga, CEP: 04205-002, CNPJ: 10.259.193/0001-53, Inscrição Estadual: 148.244.150.117 e Ministério do Turismo: 26.025816.10.0001-2..

Os serviços e produtos contratados, bem como os preços e condições de pagamento, estão devidamente descritos com todas as especificações necessárias na "Descrição do Programa de Viagem" recebido pelo cliente em anexo.

2 - RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE TURISMO OPERADORA:

2.1 - Ressalvada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado, ou a expressa responsabilidade concorrente de outras entidades, a agência operadora do serviço turístico será sempre a principal responsável:

- a) pela sua prestação efetiva;
- b) pela sua liquidação junto aos prestadores de serviços contratados;
- c) pelo reembolso aos usuários dos valores correspondentes aos serviços não prestados na forma e na extensão contratadas.

2.1.1 - A VIDA & ENERGIA é a principal responsável, perante a EMBRATUR, pela execução, na forma e qualidade constantes das ofertas ou divulgações realizadas e dos acordos ajustados com os usuários, dos serviços incluídos no preço da viagem ou excursão constantes na "Descrição do Programa de Viagem".

2.1.2 - Haverá responsabilidade concorrente de empresas prestadoras de serviços turísticos, contratadas pela VIDA & ENERGIA, quando os serviços se realizarem em território nacional e essa responsabilidade for prevista na Legislação de turismo ou correlata em vigor.

2.1.3 - A responsabilidade concorrente deverá ser reconhecida pela EMBRATUR, durante a apuração de reclamações recebidas, dentro do prazo previsto, ou em diligências efetuadas após os esclarecimentos prestados pela VIDA & ENERGIA.

2.2 - A VIDA & ENERGIA é diretamente responsável pelos atos de seus prepostos, inclusive os praticados por terceiros por ela - contratados ou autorizados, ainda que na condição de autônomos, assim entendidas as pessoas físicas por ela credenciadas, tácita ou expressamente, limitada essa responsabilidade enquanto os autônomos ou prepostos estejam nos estritos limites de exercício do trabalho que lhes competir, por força da venda, contratação e execução do programa turístico operado pela VIDA & ENERGIA.

2.2.1 - O disposto no item 2.2 aplica-se, no caso de pessoas físicas a:

- a) vendedores autônomos credenciados ou autorizados, para a venda do programa de viagem ou excursão, pela VIDA & ENERGIA;
 - a.) os vendedores autônomos somente poderão utilizar o endereço e telefones da agência que os tiver credenciado ou autorizado;
 - b) guias de turismo, ainda que autônomos, utilizados pela VIDA & ENERGIA;
 - c) motoristas, caso os veículos ou embarcações utilizados pertençam à VIDA & ENERGIA.

2.2.2 - O disposto no item 2.2 aplica-se, no caso de pessoas jurídicas, a:

- a) empresas ou entidades prestadoras de serviços turísticos incluídos no preço do programa, contratadas pela VIDA & ENERGIA, observada, sempre que for o caso, a responsabilidade concorrente dessas empresas ou entidades;
- b) outras agências de turismo quando expressamente indicadas pela VIDA & ENERGIA, para a prestação de passeios ou programas opcionais nas localidades visitadas, ainda que não incluídos esses serviços no preço da viagem ou excursão.

2.2.3 - No caso de excursões internacionais a EMBRATUR poderá, a seu critério, considerar como atenuantes da operadora nacional, eventuais descumprimentos contratuais causados por empresas estrangeiras contratadas, desde que não haja dolo da operadora nacional e que os usuários prejudicados tenham sido devidamente ressarcidos.

2.3 - A VIDA & ENERGIA é responsável:

- a) pelo transporte, hospedagem, refeições, traslados, passeios locais e demais serviços turísticos, quando incluídos no programa da viagem ou excursão;

VIDA & ENERGIA Viagens e Excursões LTDA.

Rua Cipriano Barata, 2774 – Ipiranga / CEP: 04205-002 / São Paulo – SP
Fone: (11) 3806-0981 / Fax: (11) 5021-2560 / www.vidaenergia.com.br



Viagens e Excursões

b) pelo transporte e garantia das bagagens dos participantes, devendo o cliente trancar o conteúdo com cadeados ou segredos, excetuadas as responsabilidades sobre:

b.1 - objetos pessoais dos participantes quando e enquanto por estes diretamente transportados (leve em mãos equipamentos eletrônicos como câmera fotográfica e filmadora, equipamentos sonoros, computadores, etc, pois não haverá responsabilidade da VIDA & ENERGIA, por avarias ocorridas no interior das bagagens, ainda que se zele por um transporte cuidadoso);

b.2 - bagagens, após seu despacho em equipamento de transporte de linha regular ou sua entrega no meio de hospedagem. As bagagens, neste caso, passam a ser responsabilidade destas empresas, que possuem seguro para casos de sinistro.

2.3.1 - No caso de transporte próprio ou fretado pela VIDA & ENERGIA, o limite de responsabilidade da agência operadora sobre as bagagens será equivalente àquele previsto na legislação pertinente ao tipo de transporte, de linha regular, de que se tratar.

2.3.2 - Admitir-se-á que a responsabilidade da VIDA & ENERGIA, prevista na alínea "b", do item 2.3 e no item 2.3.1, se faça mediante a celebração de contrato de seguro com empresa habilitada, no qual se prevejam, como prêmios mínimos, para o usuário, por perda ou extravio de bagagens e por morte ou invalidez temporária ou permanente, importâncias correspondentes ao previsto em condições gerais do seguro de viagem contratado.

2.3.3 - No caso do item anterior o pagamento do seguro deverá estar incluído no preço da excursão.

2.4 - Mencionar nas ofertas e divulgações da viagem ou excursão as especificações previstas na legislação em vigor.

2.5 - Cumprir o programa de viagem ou excursão, na forma em que foi acordado, bem como nas condições previstas em qualquer oferta ou divulgação do programa de viagem ou excursão, especialmente as referentes:

a) aos serviços oferecidos, exceto em caso fortuito ou força maior;;

b) ao preço total e as condições de pagamento e, quando houver, as de financiamento;

c) às empresas e empreendimentos participantes, que deverão ser aqueles especificados no programa ou, em caso fortuito e de força maior, similares em localização, tipo e categoria de estabelecimento, e tipo de acomodação, no caso de meio de hospedagem, aos oferecidos.

3 - RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO PARTICIPANTE EM VIAGEM OU EXCURSÃO:

3.1 - Pagar preço previsto para a viagem ou excursão na forma acordada.

3.2 - Cumprir os horários e procedimentos estabelecidos no programa e em suas eventuais alterações, previstas no item 5.1.

3.3 - Informar a VIDA & ENERGIA, no ato de sua inscrição no programa, sobre qualquer restrição ou impedimento seu, de seus familiares ou acompanhantes, decorrente de motivo de doença, incapacidade física ou mental, ou outra causa qualquer que possa dificultar o desenvolvimento da excursão, incomodar os demais participantes ou implicar cuidados especiais durante a excursão, sendo facultado ao operador a não aceitação desse tipo de cliente, ou seu desligamento, a qualquer época, desde que efetuados os acertos financeiros devidos, por questões de segurança ao mesmo.

3.4 - Preservar, conservar e não depredar as áreas, instalações e equipamentos que sejam postos a sua disposição durante o programa. Atos de vandalismo é motivo fundamentado para desligamento do cliente da viagem sem qualquer ressarcimento por parte da contratada, além da obrigatoriedade de ressarcir o local, sem prejuízo de futura responsabilidade cível e criminal pelos atos praticados.

3.5 - Arcar com perdas e danos decorrentes de ações ou omissões originadas por sua culpa (acidentes com quebras de equipamentos, objetos, etc.).

4- DEVERES E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO PARTICIPANTE DA VIAGEM OU EXCURSÃO:

4.1 - Atender a orientação recebida do responsável pela viagem ou excursão.

4.2 - Adotar procedimentos que contribuam para a manutenção da harmonia, integração e cordialidade entre os participantes e entre estes e a população dos locais a serem visitados.

4.3 - É EXPRESSAMENTE PROIBIDO FUMAR E INGERIR BEBIDAS ALCOÓLICAS DURANTE A VIAGEM RODOVIÁRIA, sob pena de desligamento da viagem sem qualquer responsabilidade ou ressarcimento por parte da VIDA & ENERGIA.

4.4 - FLAGRANTE DE USO E TRANSPORTE DE DROGAS PROIBIDAS PELA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA NA VIAGEM TAMBÉM ENSEJARÁ O DESLIGAMENTO COMPULSÓRIO DO CLIENTE SEM DIREITO A QUALQUER RESSARCIMENTO.

4.5. Caso o cliente ou qualquer familiar faça uso de medicamentos controlados ou de uso contínuo, é obrigação cópia de receituário do medicamento para dirimir dúvidas em relação ao tratamento do paciente, caso necessite de atendimento médico-hospitalar.

VIDA & ENERGIA Viagens e Excursões LTDA.

Rua Cipriano Barata, 2774 – Ipiranga / CEP: 04205-002 / São Paulo – SP

Fone: (11) 3806-0981 / Fax: (11) 5021-2560 / www.vidaenergia.com.br



4.6. Informar quaisquer condições diferenciadas de saúde. Ex. epilepsia.

4.7. Ter conduta moral apropriada.

4.8. Manter urbanidade e respeito com os demais companheiros de viagem, assim como funcionários, seja da VIDA & ENERGIA ou outra prestadora de serviço.

5 - CASOS DE ALTERAÇÃO OU CANCELAMENTO DO PROGRAMA ADMITIDOS NA LEGISLAÇÃO DE TURISMO:

5.1 - Alteração na seqüência do programa, efetuada pela VIDA & ENERGIA, para:

a) manter ou melhorar a qualidade da programação;

b) atender caso fortuito ou de força maior. Nesse caso, a viagem poderá vir a ser remarcada e não haverá devolução de valores.

5.2 - Alteração no preço da viagem ou excursão resultante de:

a) variação, no caso de programas que se realizem parcial ou totalmente no exterior, decorrente da diferença entre a cotação do preço da excursão na moeda brasileira e na moeda estrangeira em que a excursão deverá ser paga no exterior. Ocorrida no período compreendido entre a data do contrato e a data de liquidação total do preço contratado ou do pagamento integral do preço da viagem ou excursão, que não deverá exceder à data prevista para a realização do programa;

b) aumento de tarifas autorizadas pelos órgãos governamentais competentes, ocorrido nos preços de passagens aéreas, marítimas, fluviais, lacustres, ferroviárias ou rodoviárias, desde que a utilização destas, no período previsto para realização da viagem ou excursão, não ocorra no prazo de validade dos preços: anteriores, conforme previsto na legislação própria do transporte de que se tratar;

c) aumento de preço de hotéis no exterior, em descumprimento a acordo anteriormente firmado com a operadora nacional, desde que prévia e devidamente justificados perante a EMBRATUR.

5.3 - Cancelamento do programa caso não tenha sido atingido o número mínimo de usuários, previsto na "Descrição do Programa de Viagem", estabelecidas pela VIDA & ENERGIA para a realização da viagem ou excursão, ou, caso seja do interesse daqueles usuários, recálculo dos preços em função do número remanescente de participantes inscritos.

6 - COMUNICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES OU CANCELAMENTOS DE PROGRAMA ADMITIDOS NA LEGISLAÇÃO EM VIGOR:

6.1 - As agências de turismo darão conhecimento prévio ao usuário participante de quaisquer dos casos de alteração ou cancelamento do programa de viagem ou excursão, previstos no item 5 destas "Condições Gerais".

7 - MOTIVOS PARA CANCELAMENTO PARCIAL OU TOTAL, DO CONTRATO OU ACORDO PARA REALIZAÇÃO DE VIAGEM OU EXCURSÃO (EXCLUÍDOS O CASO FORTUITO OU MOTIVO DE FORÇA MAIOR):

7.1 - Constituirão motivos para o cancelamento, por parte do usuário, decorrente de culpa ou iniciativa da agência:

a) modificações de preço, não previstas no item 5.2, e/ou nas condições para seu pagamento;

b) não realização da viagem ou excursão;

c) redução do número de localidades ou atrativos turísticos, ou sua substituição, não verificada na forma do item 5.1,

d) alterações nos tipos e categorias dos empreendimentos turísticos e das demais áreas, instalações, equipamentos e serviços prometidos, Ressalvada a ocorrência comprovada de caso fortuito ou de força maior, em que se admitirá a substituição por estabelecimento similar, em localização, tipo e categoria, inclusive quanto as acomodações a serem oferecidas, no caso de meios de hospedagem.

7.2 - Constituirão motivos para o cancelamento, por parte da VIDA & ENERGIA, decorrentes de culpa ou iniciativa do usuário:

a) não pagamento do preço na forma e valores acordados;

b) desistência do usuário antes, na hora de embarque ou durante a viagem ou excursão;

c) não cumprimento, pelo usuário, de suas obrigações durante a excursão, inclusive em decorrência de conduta inconveniente, descumprimento de horários e outros procedimentos previstos no programa de viagem ou excursão.

7.3 - A ocorrência dos fatos previstos neste item, decorrentes de culpa de qualquer das partes - VIDA & ENERGIA ou usuário - ensejará a adoção dos procedimentos previstos no item seguinte.

8 - PROCEDIMENTOS DECORRENTES DO CANCELAMENTO, PARCIAL OU TOTAL, DO CONTRATO OU ACORDO PARA A REALIZAÇÃO DE VIAGEM OU EXCURSÃO (EXCLUÍDOS OS CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR E ADMITIDOS NA LEGISLAÇÃO):

8.1 - Antes do início do programa:

8.1.1 - Por iniciativa da VIDA & ENERGIA:

VIDA & ENERGIA Viagens e Excursões LTDA.

Rua Cipriano Barata, 2774 – Ipiranga / CEP: 04205-002 / São Paulo – SP

Fone: (11) 3806-0981 / Fax: (11) 5021-2560 / www.vidaenergia.com.br



Viagens e Excursões

a) oferecimento de crédito ao usuário; em valor devidamente corrigido, correspondente às importâncias efetivamente pagas, antecipadamente, por este, sob a forma de participação em outro programa turístico; ou

b) outro acordo com o usuário, que preveja, inclusive, a devolução da importância, devidamente corrigida, por este efetivamente paga e desembolsada antecipadamente.

8.1.2 - Por iniciativa do usuário:

a) o usuário devesse providenciar, em tempo hábil, sua substituição por outro participante, nas mesmas condições contratadas e, no caso de não haver contratado apartamento individual, de igual sexo; ou

b) acordar com a agência sua participação em outro programa, de qualquer tipo de entendimento que satisfaça ambas as partes; ou

c) não sendo viável a aplicação das hipóteses anteriores, perda, em favor da VIDA & ENERGIA, dos seguintes percentuais sobre o preço da excursão excetuada a parte aérea:

c.1 - 10% - cancelamento a mais de 30 dias antes do início da excursão;

c.2 - 20% - cancelamento entre 30 e 21 dias antes do início da excursão;

c.3 - 50% - cancelamento entre 20 e 16 dias antes do início da excursão;

c.4 - 100% - cancelamento a menos de 15 dias antes do início da excursão; ou

d) em caso do passageiro não comparecer para o embarque, será aplicado o seguinte percentual sobre o preço da excursão excetuada a parte aérea:

d.1 - 100% - não comparecimento para o embarque.

8.2 - Durante a realização do programa:

8.2.1 - Por iniciativa da VIDA & ENERGIA:

a) Oferecimento de crédito ao usuário, em valor correspondente ao reembolso dos serviços não prestados e não compensados em substituição, sob a forma de participação em outro programa turístico; ou

b) outro acordo com o usuário que preveja, inclusive, a devolução da importância, devidamente corrigida, correspondente aos serviços não prestados, admitindo-se parcelamento se a viagem for paga nestas condições.

c) as alíneas acima só tem validade quando a iniciativa é exclusivamente da VIDA & ENERGIA, sem qualquer ato por parte do cliente que origine uma JUSTA RESCISÃO CONTRATUAL. Pois se ocorrer violação às disposições previstas na alínea 4, itens 4.1 à 4.8, a contratada não efetuará qualquer pagamento à título de reembolso.

8.2.2 - Por iniciativa do usuário:

a) Perda pelo usuário do valor da excursão, excetuado o reembolso da parte aérea quando restituível.

- Nos programas turísticos que se refiram a eventos especiais, tais como congressos, feiras ou assemelhados e, ainda, a cruzeiros marítimos, os ressarcimentos, pagamentos e indenizações obedecerão a disposições próprias a serem submetidas à aprovação prévia da EMBRATUR pelas representações de classe das agências de turismo ou pelas empresas interessadas.

9 - SERVIÇOS INCLUÍDOS NO PREÇO DO PROGRAMA DE VIAGEM OU EXCURSÃO:

9.1 - Todos aqueles especificados no roteiro como incluídos no preço da excursão, conforme "Descrição do Programa de Viagem", devendo ser especificados, quando não o forem na tabela de preços, o tipo e categoria dos meios de hospedagem de turismo e dos veículos de turismo previstos.

9.2 - Transporte de bagagem, observado o seguinte:

9.2.1 - No caso de transporte rodoviário:

a) uma mala de 70 cm de largura, 50 cm de comprimento e 20 cm de altura, com 20 Kg de peso, por passageiro;

b) uma valise de mão contendo seus objetos pessoais, jóias e relógios de valor e eletrônicos.

9.2.2 - No caso de transporte aéreo - peso e dimensões estabelecidos pela companhia aérea.

9.3 - Guias cadastrados pela EMBRATUR em todos os deslocamentos, passeios e visitas, observadas a legislação específica em vigor.

9.4 - Taxas e ingressos para visitação de museus e atrativos turísticos, quando citados no roteiro como incluídos no preço da programação.

9.5 - Taxas de embarque nos aeroportos e portos, quando existirem deslocamentos aéreos e hidroviários constantes dos roteiros.

10 - SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NO PREÇO DO PROGRAMA DE VIAGEM OU EXCURSÃO (PAGOS AO PRESTADOR DO SERVIÇO DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU PARTICIPANTE):

10.1 - Documentação (passaporte/visas/identidade).

10.2 - Taxa de embarque nos aeroportos e portos, quando os deslocamentos aéreos e hidroviários não estiverem incluídos no roteiro.

10.3 - Refeições à "la carte" ou aquelas não mencionadas no programa.

VIDA & ENERGIA Viagens e Excursões LTDA.

Rua Cipriano Barata, 2774 – Ipiranga / CEP: 04205-002 / São Paulo – SP

Fone: (11) 3806-0981 / Fax: (11) 5021-2560 / www.vidaenergia.com.br



Viagens e Excursões

- 10.4 - Bebidas em geral (alcoólicas, minerais, refrigerantes, etc.).
- 10.5 - Pernoites e refeições que excedam ao estabelecido no programa ou excursões, inclusive os decorrentes de horários divergentes de vôo: nacionais, em relação ao início ou término das diárias dos hotéis.
- 10.6 - Excesso de bagagem.
- 10.7 - Passeios locais opcionais.
- 10.8 - Serviços médicos - hospitalares e farmacêuticos.
- 10.9 - Extra, de caráter pessoal (telefone, gorjeta, lavanderia, etc.).
- 10.10 - Taxa de fronteira com países limítrofes.
- 10.11 - Tudo quanto não esteja expressamente mencionado na "Descrição do Programa de Viagem".

11 – RECLAMAÇÕES:

11.1 - As reclamações decorrentes da contratação ou excursão do presente programa de viagem ou excursão deverão ser apresentadas por escrito, até 30 dias após a data do término da excursão, VIDA & ENERGIA ou, na ausência de acordo ou se assim o desejar o participante, à EMBRATUR e seus órgãos delegados.

12 – FORO:

12.1 - As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir quaisquer questões oriundas das presentes Condições Gerais que não puderem ser solucionadas em comum acordo.

13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS:

13.1 – Na ocorrência de situações não previstas neste contrato, consultar-se-á a legislação vigente para cada situação. Segue uma via para cada parte desta contratação, com todas as folhas rubricadas e assinadas.

Excelente viagem a todos!

VIDA & ENERGIA

10 259 193/0001-531
 VIDA & ENERGIA
 VIAGENS E EXCURSÕES LTDA.
 Rua Cipriano Barata, 2774 - Fds.
 Ipiranga - CEP 04205-002
 SÃO PAULO - SP.