

Termos e condições gerais

Condições Gerais de Aquisição de Programas de Viagens

1. Condições Específicas da Operadora:

1. – A Melbourne Tour atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão ou controle.
2. – Por motivos técnico-operacionais, a Operadora reserva-se o direito de promover as alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc, sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data do embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o cliente sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

2. Condições Específicas da Programação:

1. - Solicitação de reserva: Deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal de reserva), conforme mencionado na programação.
2. - **Pagamento:** O pagamento total deverá ser feito até trinta dias antes do início da prestação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à Melbourne Tour o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 6
3. - **Os Preços:** Poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.
4. - Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades aos passageiros, por força dos contratos firmados pela Melbourne Tour em nome deles.
5. – Hotéis: A entrada nos apartamentos (check in), inicia-se às 15:00 horas e a saída (check out) deverá ser feita até as 12:00 horas.
6. – Regime de Alimentação: prevalece o especificado na documentação de divulgação da programação.
7. – Traslados e Passeios: Serão serviços regulares de turismo, compartilhado com outros passageiros, e serão realizados em veículos do tamanho proporcional ao número de pessoas.
8. - Bagagem: A bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objeto tos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabilizará por perda, roubo, extravio ou dano que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluída sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à cia. transportadora. Recomenda-se fazer seguro das mesmas antes de iniciar a viagem.
9. – **Opcionais:** Em nossas programações indicamos passeios e visitas opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se em mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operação e qualidade dos mesmos.

3. Condições Específicas Locação de Motos / Carros:

Em programações onde estejam especificadas locações de motos ou carros, prevalecerá as condições do contrato próprio da locadora, que deverá ser firmado no ato da retirada do veículo.

1. – **Impostos:** Geralmente os impostos e taxas locais sobre locação serão cobrados na devolução do veículo, salvo nos casos em que os mesmos estejam mencionados como inclusos em nossa programação.
2. – Seguros: Está sempre incluso em nossa programação o seguro básico obrigatório. Seguros extras e opcionais poderão ser oferecidos pela locadora, os quais deverão ser pagos pelo passageiro diretamente a esta.
3. - Franquia de quilometragem: Em nossa programação sempre estará especificado esse limite. Quilometragem extra deverá ser paga diretamente à locadora, conforme valores pré estabelecidos por esta.
4. - Depósito de segurança: A locadora poderá solicitar um depósito de segurança o qual será restituído ao termino do período de locação, cujos valores poderão variar conforme o período de locação e o modelo do veículo. Esses depósito são sempre efetuados através de cartão de crédito, o qual deverá ser do condutor do veículo.
5. Modelo solicitado: A locadora procurar atender conforme sua disponibilidade as solicitações de modelos, resguardando-se no entanto o direito de substituir o modelo previamente confirmado por outro similar na ocorrência da impossibilidade de atender o cliente no momento da retirada.

4. Condições Específicas para Veículos de Propriedade do Passageiro:

1. Caso o passageiro opte por realizar o tour com o seu próprio veículo (motocicleta ou carro), será concedido um desconto referente ao valor correspondente ao custo da locação desse veículo (sendo que os demais serviços serão fornecidos normalmente).
2. – Transporte e Apresentação: Será de responsabilidade do passageiro o transporte de seu veículo até o ponto de início do tour, bem como sua apresentação na data e horário previstos de acordo com a programação.
3. – Manutenção e falhas mecânicas: É de inteira responsabilidade do passageiro eventuais atrasos provocados por problemas de ordem mecânica em seu veículo, cabendo à operadora dar a assessoria necessária sem comprometer o andamento do tour. Caso os reparos venham impedir o prosseguimento da viagem, é de responsabilidade do passageiro os gastos decorrentes da locação de outro veículo, ou de gastos extras com hospedagem, não cabendo a solicitação de reembolso por serviços ou diárias em hotéis não utilizados.

5. Condições Específicas do Transporte Aéreo.

1. – Bilhete: O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo portanto regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Colégio Brasileiro de Aeronáutica.
 2. – Bagagem: O transporte de bagagem, será feito de acordo com os critérios da cia. aérea que define a quantidade de volumes e peso, conforme a rota e o equipamento.
 3. – Preços: O preços das passagens aéreas poderão ser reajustados pelas empresas aéreas de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.
6. Condições Específicas de Cancelamento:
1. – Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.
 2. – Solicitações de cancelamento devem ser feitas por escrito e os critérios de reembolso serão definidos conforme segue.
 3. - Parte Aérea: Em nossas programações normalmente as passagens aéreas são emitidas com tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições (endosso, mudança de rotas, reembolso, etc) Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da cia. aérea.
 4. – Parte terrestre: Até 60 dias antes da viagem os cancelamentos serão isentos de penalizações. Entre 59 e 45 dias antes da viagem perda de 10% sobre o valor total do pacote, entre 44 e 30 dias perda de 20%, entre 29 e 15 dias perda de 30%. Menos de 15 dias antes da viagem ou início dos serviços perda de 40% do valor da programação.
 5. - Essas condições são válidas para todas as programações operadas pela Melbourne Tour.
 6. - Programações operadas por terceiros, como Cruzeiros Marítimos, Eventos Esportivos ou Tours operados por empresas estrangeiras que possuam contratos e regras próprias para tais serviços, prevalecerão as condições do operador dos serviços.
7. Documentação de Responsabilidade do Passageiro:

– A documentação pessoal, passaporte, vistos, vacinas, etc, é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação, caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicada as penalidades do item 5.

Reclamações: Em caso de reclamações quanto a prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à Melbourne Tour até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º. do Código de Defesa do Consumidor. Se não houver reclamação no prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

8. Foro: O Foro eleito para dirimir eventuais questões fica na cidade de São Paulo de comum acordo com o consumidor.

Ao se inscrever na programação, o passageiro e sua mandatária, a agência de viagens, declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo qual irão aderir contratualmente.