

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS- ROSANETOUR

VIAGEM NACIONAL

ROSANETOUR

A ROSANETOUR VIAGENS não é a fornecedora direta dos Serviços Turísticos e atua como intermediadora dos produtos turísticos oferecidos pelos Fornecedores, não sendo, portanto, obrigado, direta ou indiretamente, a executar o Serviço Turístico, tampouco responsável por quaisquer danos causados por culpa exclusiva dos Fornecedores.

Ao contratar Serviços Turísticos através da ROSANETOUR VIAGENS, Você garante que: (i) É civilmente capaz; (ii) Aceita expressamente o Regulamento dos Serviços; (iii) Toda informação que você fornece à ROSANETOUR VIAGENS é verídica, exata, atual e completa. A CONTRATADA não se responsabiliza por eventos relacionados com caso fortuito, força maior, fato do príncipe e condutas intrínsecas praticadas por você ou aqueles que viajam com você, que possam acontecer antes ou durante a Prestação do Serviço Turístico, e que possam eventualmente atrasar, interromper ou impedir a execução do mesmo.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:

Antes de viajar, você deve confirmar quais são os documentos exigidos pelas autoridades, pois o descumprimento poderá impedir sua entrada no país, incluindo conexões.

- **DA DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM.**

Para realizar a viagem é necessário (inclusive para conexões e escalas) que os passageiros apresentem os seguintes documentos:

- **Passaporte válido** (com 6 meses de validade mínima na data de embarque) ou;
- **RG original** e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.
- **Criança ou adolescente viajando em companhia somente de um dos pais:** o outro genitor deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomenda-se que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização. A autorização de viagem

será dispensada quando o menor apresentar passaporte válido com autorização expressa para viajar desacompanhado para o exterior.

- **Criança ou adolescente viajando desacompanhado ou em companhia de terceiros maiores, capazes e de nacionalidade brasileira (Lei Nº 8.069/1990):** Deverá os pais, tutor ou guardião autorizarem a viagem (assinatura de ambos os pais) com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização. Caso o terceiro seja estrangeiro, é necessária autorização judicial.
- **Seguro Viagem:** A não aquisição de um Seguro de Viagem, por opção do cliente, isenta a CONTRATADA de responsabilidade por qualquer fato que ocorrer durante a viagem.
- **Vacinas:** A falta de qualquer um dos documentos obrigatórios no que toca à vacinação, seja no embarque ou em qualquer outra etapa da viagem, é de única e exclusiva responsabilidade do(s) passageiro(s), nada podendo ser reclamado ou exigido da CONTRATADA.

SEGURO

- Salvo quando especificado nos itens inclusos do pacote de viagem, a ROSANETOUR **não inclui** seguro viagem em seus pacotes. Contudo, tal serviço pode ser adicionado ao pacote, mediante **contratação direta** pelo viajante junto à ROSANETOUR.
- O(a) Contratante pode escolher outra seguradora à sua livre escolha, não sendo intermediada pela ROSANETOUR Viagens, nem integrando o pacote abrangido neste regulamento.
- Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios deverão suportar tais encargos. A CONTRATADA orienta para que os titulares de seguro saúde ou assistência médica levem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual.
- Para que a ROSANETOUR possa transmitir à seguradora a proposta de contratação do seguro viagem, a ROSANETOUR necessita que o CONTRATANTE informe os seguintes dados: e-mail do CONTRATANTE; nome e endereço completo de todos os passageiros; número de telefone de terceiro para contato de emergência; número do R.G. (no caso de estrangeiros, número do passaporte e país de expedição) ou número do CPF. Sendo assim, caso a ROSANETOUR não receba os dados necessários, a

proposta de contratação do seguro solicitada pelo CONTRATANTE poderá ser cancelada pela ROSANETOUR;

- A responsabilidade por roubo e/ou furto e/ou perda de bagagem e demais artigos pessoais dos passageiros é exclusivamente da Companhia Aérea. No caso de perda ou dano da bagagem, você deve dirigir-se aos escritórios de atendimento ao cliente da Companhia Aérea e realizar a correspondente reclamação. Aconselhamos contratar um seguro-viagem para cobrir parte destes riscos, o qual poderá ser adquirido com a ROSANETOUR.

HOSPEDAGEM

- **RESERVA DE HOSPEDAGEM:**

- A reserva dos locais de hospedagem é realizada pela CONTRATADA, considerando o itinerário da viagem, levando em conta as cidades e locais visitados. Eventualmente, a CONTRATADA poderá mudar o local de estadia em razão de necessidade e/ou conveniência, para um de igual categoria ou superior.
- Por questões de liberdade negocial, a CONTRATANTE poderá escolher estadia diversa das propostas no pacote ofertado, ficando sob a responsabilidade arcar com valores e despesas adicionais, logística e cumprimento do itinerário proposto.

- **Informações da Hospedagem**

- As informações específicas de Hospedagem, como: nome, localização, categoria, horários de check-in e check-out e serviços incluídos serão detalhadas pela CONTRATADA. A ROSANETOUR escolherá as melhores hospedagens possíveis, tendo em vista o preço do pacote ofertado e as condições de disponibilidade dos locais visitados. Entretanto, a CONTRATADA não é e não deve ser interpretada como uma promotora da qualidade, do nível do serviço e/ou da qualificação ou classificação de qualquer Hospedagem.

- **Apresentação na Hospedagem**

- Se o(a) contratante não se apresentar na Hospedagem na data e horário correspondentes, a Hospedagem poderá cancelar sua reserva e considerá-la como NO SHOW, caso em que você não terá o direito de exigir o reembolso total ou parcial do valor pago. Se por alguma circunstância ou imprevisto você for chegar fora dos horários indicados, comunique-se previamente com a Hospedagem e/ou com a ROSANETOUR.

- **Pedido de cancelamento ou alteração**

- A possibilidade de efetuar alterações e/ou cancelamentos e, no caso, as penalidades aplicáveis a cada circunstância estão sujeitas às políticas da Hospedagem. A ROSANETOUR fixa penalidades por cancelamentos conforme as regras do contrato. Qualquer exceção às referidas condições deverá ser autorizada pela ROSANETOUR.

- **Menores**

- Se viajar com menores, é necessário incluí-los na reserva mesmo que não ocupem a cama. Lembre-se de que existem Hospedagens que não aceitam menores.

- **Bagagem- Depósito de bens de valor**

- Se Você levar consigo pertences de valor superior ao que ordinariamente levam os passageiros, deve declarar à Hospedagem e guardá-los em cofres disponíveis na Hospedagem.
- A responsabilidade da Hospedagem é limitada ao valor declarado dos pertences depositados. Leve em consideração que se os bens forem excessivamente valiosos a Hospedagem poderá se negar a recebê-los.
- A ROSANETOUR não se responsabiliza pelos bens levados pelo CONTRATANTE à viagem, sendo de sua inteira responsabilidade.

- **Horários de check-in e check-out:**

- Sem prejuízo dos horários de check-in e check-out particulares informados por cada Hospedagem em seus sites, o CONTRATANTE deve respeitar o itinerário aceito no momento da contratação e previsto no roteiro, sendo de sua inteira responsabilidade se apresentar nos horários combinados, inclusive quanto ao check-in e check-out.

MULTAS APLICADAS PELAS COMPANHIAS AÉREAS

- **Responsabilidade do Cliente:**

- A agência de viagens não tem qualquer controle ou ingerência sobre as multas aplicadas pelas companhias aéreas. Todas as multas, penalidades e políticas de reembolso são definidas exclusivamente pelas companhias aéreas e devem ser observadas e respeitadas pelos clientes.

- **Política de No-Show:**

- Em caso de no-show (não comparecimento para o embarque), as companhias aéreas brasileiras costumam aplicar multas que podem chegar a 100% do valor da passagem

aérea. Isso significa que, se o cliente não comparecer no horário estabelecido, perderá o valor pago pela passagem, sem direito a reembolso ou compensação.

Atrasos, Perda de Voo e Embarque em Voo Errado:

- É responsabilidade exclusiva do cliente chegar ao local de embarque com antecedência suficiente para evitar atrasos, bem como verificar atentamente o número do voo e o portão de embarque.
- Caso o cliente embarque em um voo errado, perca o voo por qualquer motivo ou chegue atrasado ao portão de embarque, **a responsabilidade será integralmente do cliente**, sem qualquer obrigação de compensação ou ressarcimento por parte da agência de viagens.

- Avisos Importantes:

- A falta de atenção a estas orientações pode resultar na perda total dos valores pagos, sem direito a reembolso ou compensação, o que reforça a importância de o cliente estar ciente das condições da sua passagem e das exigências para o embarque.

DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Responsabilidade do Cliente:

- A agência atua apenas como intermediária no transporte rodoviário, regulamentado pela ANTT, não se responsabilizando por problemas operacionais ou pessoais relacionados ao serviço de transporte.

Atrasos e Perda de Embarque:

- O cliente é responsável por chegar ao local de embarque no horário. A perda do embarque ou atrasos por parte do cliente não geram reembolso.

Problemas Técnicos e Interrupções:

- Qualquer interrupção ou avaria do veículo é responsabilidade da transportadora. Decisões sobre troca de veículo ou mudanças na rota são feitas pela empresa, sem responsabilidade da agência.

Bagagens:

- A agência não se responsabiliza por extravio, furto ou danos nas bagagens. O cliente deve seguir as regras da transportadora quanto ao peso e identificação das bagagens.

Cancelamento e Reembolso:

- Cancelamentos e reembolsos seguem as políticas da transportadora rodoviária, conforme regulamentação da ANTT. Multas podem ser aplicadas, e a agência não interfere nessas regras.

BAGAGEM

- Todas as Companhias Aéreas têm diferentes políticas de franquia de bagagem e o contratante deve se informar junto à empresa aérea sobre a existência de restrições específicas acerca do item que pretende levar na viagem.
- O transporte de bagagem despachada configura contrato acessório oferecido pela Companhia Aérea, sendo que a bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos da Resolução 400 da ANAC e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.
- A Companhia Aérea deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas pela Companhia Aérea. Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a sua responsabilidade.
- A Companhia Aérea poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave. A Companhia Aérea deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.
- As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pela Companhia Aérea poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga. O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.
- No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio pela Companhia Aérea. O passageiro deve observar os termos estipulados no contrato de transporte da Companhia Aérea com relação a hipóteses em que eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador.
- A responsabilidade pelo transporte, alocação e cuidado com as bagagens é exclusivamente das companhias aéreas.
- Eventuais dúvidas poderão ser esclarecidas diretamente com a companhia aérea e/ou no site da ANAC: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/bagagem>

ALIMENTAÇÃO

- A alimentação será fornecida de acordo com a modalidade de hospedagem contratada, constando no voucher a informação sobre quais refeições estão incluídas no preço do pacote (café-da-manhã; meia pensão; pensão completa ou all inclusive).
- Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, deverá o CONTRATANTE/PASSAGEIRO consultar previamente a disponibilidade, bem como assumir os eventuais encargos extras junto ao hotel ou companhia aérea, se for caso;
- O CONTRATANTE que possui alguma alergia, intolerância alimentar ou alguma doença autoimune que lhe cause danos a depender do que for ingerido deverá se atentar ao cardápio dos locais, sendo de sua inteira responsabilidade a observação do que lhe será servido ou do que será comprado.

CRIANÇAS E ADOLESCENTES

- A CONTRATADA não se responsabiliza pela supervisão e cuidado em relação às crianças e adolescentes levados à viagem.
- Os pais ou responsáveis legais devem se atentar às regras das companhias aéreas, hotéis, locais a serem visitados e regras para embarque no país local e países visitados.

RESPONSABILIDADE DA PESSOA IDOSA

- Considera-se idoso, para os efeitos deste regulamento, o indivíduo com idade igual ou superior a 60 anos, conforme estabelecido pelo Estatuto da Pessoa Idosa.
- A agência não se responsabiliza por questões de saúde pessoal, como a administração de medicamentos controlados ou tratamentos médicos específicos do contratante idoso;
- A agência não pode garantir assistência especializada contínua durante a excursão, como cuidados médicos ou de enfermagem;
- É responsabilidade do consumidor idoso providenciar um acompanhante, se necessário, que possa auxiliar nas suas necessidades particulares durante a viagem;
- Em caso de necessidade de cancelamento ou alteração dos serviços contratados por motivos de saúde ou outra razão pessoal do consumidor idoso, aplicam-se as cláusulas gerais de cancelamento e alteração previstas no contrato;
- A agência não será responsável por eventuais incidentes ou acidentes decorrentes da condição de saúde do consumidor idoso ou de sua decisão de viajar sem o acompanhamento necessário.

ITINERÁRIO DA VIAGEM

- O CONTRATANTE receberá um itinerário completo com dias e horários, locais a serem visitados e todas as informações necessárias para melhor aproveitar o roteiro.
- O CONTRATANTE concorda em cumprir fielmente todos os horários e requisitos estipulados que lhe foram apresentados no momento da contratação, não havendo qualquer tolerância quanto à atrasos ou não cumprimento do itinerário.
- A CONTRATADA não se responsabiliza pelo não comparecimento do CONTRATANTE nos locais e horários indicados;
- O contratante tem ciência de que o itinerário da viagem foi estabelecido para viagem em grupo, não sendo possível a realização de alterações no roteiro de forma personalizada.
- A agência pode precisar fazer ajustes no roteiro devido a condições climáticas, imprevistos ou outras razões negociais, sem a necessidade de anuência da parte contratante. Por questões técnicas/negociais, a CONTRATADA poderá trocar a ordem da programação da viagem, alterando os dias e horários em relação à eventos, atrações ou roteiro do dia.

PROTEÇÃO DE DADOS

- A ROSANETOUR fará o tratamento dos dados pessoais do CONTRATANTE, os quais incluem: nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, passaporte/visto, endereço físico, endereço eletrônico e demais dados **necessários para a execução dos serviços contratados**.
- O tratamento dos dados será realizado pela CONTRATADA em conformidade com os artigos 7º, inciso V e 11º, inciso II, alínea "a", da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), **exclusivamente para a fiel execução do presente contrato**.
- O(a) CONTRATANTE está ciente e concorda que seus dados pessoais **poderão ser compartilhados com terceiros** estritamente necessários para a prestação dos serviços contratados, tais como hotéis, operadoras, companhias aéreas e guias de turismo. Esse compartilhamento ocorrerá em conformidade com o artigo 7º, inciso V, da LGPD, respeitando-se os princípios da finalidade, necessidade e adequação.
- O(a) CONTRATANTE poderá requerer formalmente ao CONTRATADO informações sobre o tratamento de seus dados pessoais, bem como solicitar a correção, atualização ou eliminação desses dados, conforme o artigo 18 da LGPD. No entanto, a eliminação dos dados estará sujeita à manutenção dos mesmos para o cumprimento

das finalidades previstas e em conformidade com os requisitos legais aplicáveis, como a necessidade de retenção de dados para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

- As operações de uso, processamento, compartilhamento e demais atividades realizadas com seus Dados Pessoais serão realizadas em conformidade com a legislação de proteção de dados aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

X FORMAS DE EXTINÇÃO DO CONTRATO, REEMBOLSOS E TAXAS;

1. Desistência pelo contratante;

O cancelamento unilateral do presente contrato pela parte CONTRATANTE acarretará na aplicação da presente cláusula penal compensatória nos seguintes termos:

- a. Se a CONTRATANTE rescindir injustificadamente o presente contrato com 30 (trinta) dias ou mais antes da data de embarque, será aplicada uma multa de 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
- b. Se a CONTRATANTE rescindir injustificadamente o presente contrato entre 29 (vinte e nove) e 21 (vinte um) dias antes da data de embarque, aplicar-se-á multa de 15% (quinze por cento) do valor total do contrato;
- c. Se a CONTRATANTE rescindir injustificadamente o presente contrato entre 20 (vinte) até 01 (um) dias antes da data de embarque, aplicar-se-á multa de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato;
- d. Se a CONTRATANTE rescindir injustificadamente o presente contrato com menos de 1 (um) dia de antecedência em relação à data de embarque, será aplicada uma multa de 35% (trinta e cinco por cento) do valor total do contrato.
- e. Além das multas previstas no contrato, serão descontados as taxas de intermediação de pagamento, os valores despendidos a título de despesas, os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas, as multas aplicadas pelos prestadores de serviço devidamente comprovadas, entre outros envolvidos no serviço de intermediação.
- f. Se o cliente decidir cancelar ou desistir da viagem após a emissão das passagens aéreas, **não será possível garantir a devolução integral do valor pago pelas passagens**, uma vez que as companhias aéreas têm políticas de reembolso que podem incluir multas significativas e retenção de valores;
- g. Recomendamos que o cliente consulte as condições tarifárias e as políticas de cancelamento e reembolso da companhia aérea antes de efetuar a compra. **A agência não é responsável pelas regras impostas por outras empresas.**

2. Resolução do contrato

- Se qualquer das partes descumprir as regras estabelecidas no contrato de prestação de serviços turísticos, regulamento geral da viagem ou nas regras de convivência da viagem em grupo, a parte prejudicada pode:
 - a. Pedir o término do contrato, sem precisar recorrer à Justiça, ou;
 - b. Se preferir, exigir que o contrato seja cumprido conforme acordado, podendo fazê-lo inclusive judicialmente.

3. Abandono de viagem

- Iniciada a excursão, o passageiro que por qualquer motivo abandoná-la, será esclarecido que não terá direito a reembolso algum pelos serviços pagos e não utilizados, devendo assinar **termo de abandono de viagem**. Em ambos os casos, a parte prejudicada tem direito à indenização por perdas e danos.

4. No-show

- Não comparecendo o passageiro na hora e local marcados para o início da viagem, sua ausência será considerada como no-show e o valor pago na reserva não será reembolsado.
- Fica a cargo das companhias aéreas, hotéis e demais fornecedores estabelecerem as regras de “no-show” de acordo com as legislações pertinentes, o que acontece sem a intervenção da ROSANETOUR.

5. Não formação do grupo

- A excursão é uma viagem em grupo, sendo certo que a contratada reserva-se ao direito de cancelar a viagem caso não alcance quórum mínimo. Ocorrendo o cancelamento, o direito de reembolso será iniciado em até **10 dias úteis** a partir da comunicação do cancelamento, sendo observado o meio de pagamento utilizado no momento da compra.

6. Caso fortuito ou força maior

- Ocorrendo fatos ou eventos imprevisíveis ou de difícil previsão, que não podem ser evitados ou impedidos pela contratada e ocasionam consequências na excursão, a contratada não será responsabilizada, conforme art.393 do Código Civil. Por exemplo: fenômenos da natureza, tais como tempestades, furacões, raios, pandemia etc ou fatos humanos como manifestações/protestos, acidentes graves, etc.

- Ocorrendo a impossibilidade de execução do contrato por caso fortuito ou força maior e não sendo possível a alteração da data da viagem, a CONTRATADA poderá oferecer a **substituição do destino** por outro nacional ou estrangeiro, utilizando-se do valor pago no pacote objeto deste contrato.
- Não sendo possível a remarcação ou substituição do destino da viagem, a agência de turismo se reserva o direito de **cancelar a viagem**, por motivo de força maior, caso fortuito ou de falta de quórum mínimo, desde que comunique ao cliente com antecedência mínima de 30 dias da data prevista para a partida. Nesses casos, a agência reembolsará integralmente ao cliente os valores pagos pelo pacote de viagem, sem qualquer multa ou indenização, deduzidas as taxas, impostos e demais encargos pagos pela agência, **no prazo de 35 dias úteis**;
- Ocorrendo a hipótese de caso fortuito ou força maior que ocasione a impossibilidade de execução do presente contrato pela CONTRATADA, qualquer das opções descritas acima será regulada através de novo contrato.

7. Do cancelamento da hospedagem

O passageiro desistente, caso esteja dividindo o quarto (duplo) com outro hóspede, o mesmo deverá arcar com a diferença tarifária e taxas (suplemento) aplicada pela rede hoteleira, para permanência do outro hóspede agora em quarto single.

Reembolsos e taxas:

- a. Eventual reembolso não inclui devolução referentes à taxas de parcelamento no cartão ou de qualquer forma de intermediar o pagamento utilizada;
- b. Além das multas previstas no contrato, serão descontados as taxas de intermediação de pagamento, os valores despendidos a título de despesas, os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas, devidamente comprovadas, entre outros envolvidos no serviço de intermediação;
- c. O contratante não faz jus a qualquer tipo de reembolso por trechos ou serviços não utilizados por sua livre escolha durante a excursão;
- d. No caso de eventual devolução de valores, esta poderá ser efetuada mediante disponibilização de créditos para utilização em outros serviços ofertados pela agência, sendo tal operação formalizada mediante termo de utilização de créditos.
- e. A ROSANETOUR esclarece que os prazos para devoluções/reembolsos dependem dos meios de pagamento utilizados e políticas de cada banco/emissora de cartão de crédito.

REMARCAÇÃO

- A CONTRATADA deixa claro que não existe a possibilidade de remarcação da viagem contratada por mera opção da parte contratante;
- A remarcação da viagem em grupo poderá ocorrer excepcionalmente por iniciativa da CONTRATADA, visando o melhor interesse do grupo e/ou as circunstâncias relacionadas à viagem, em questões envolvendo a impossibilidade da realização da viagem na data original, devendo ser formalizada em aditivo contratual.

LINKS ÚTEIS

 **Direitos e deveres do passageiro- transporte aéreo- ANAC:**

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>

 **Direitos e deveres do passageiro- Transporte rodoviário- ANTT:**

<https://www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros>

 **Autorização eletrônica de viagem:** <https://www.e-notariado.org.br/customer/travel-permit-providers>

 **Resolução Nº 295 de 13/09/2019 do CNPJ- Autorização de viagem nacional:**

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3015>