

## SOLICITAÇÃO DE RESERVA: GRUPOS BRASILEIROS NO MUNDO 2020

Por meio da presente, solicito minha reserva, bem como dos passageiros adiante indicados, na programação de viagem denominada

\_\_\_\_\_ com início no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ autorizando desde já a efetivar as reservas necessárias.

Nomes Completos (começando com o responsável)	CPF	Data nascimento	Tipo de Acomodação* (Single, Duplo, Twin ou Triplo)
1) _____	_____	____/____/____	_____
2) _____	_____	____/____/____	_____
3) _____	_____	____/____/____	_____
4) _____	_____	____/____/____	_____

\*Por favor indicar quem compartilhará com quem. (Obs.: “duplo” = cama de casal; “twin” = 2 camas individuais; “triplo” = duplo com cama extra).

### AVISO: PASSAGEIROS COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO OU QUE PRECISAM DE AJUDA CONSTANTE PARA QUALQUER NECESSIDADE.

O passageiro que necessita de ajuda para se locomover, ou de ajuda constante para qualquer necessidade, deverá viajar acompanhado por uma pessoa totalmente capacitada para cuidar de tais necessidades, uma vez que o guia acompanhante tem que se dedicar ao grupo inteiro. É imprescindível que o passageiro e/ou seu agente de viagens informe a Queensberry no ato da solicitação de reserva sobre esta limitação indicando, na mesma hora, o nome da pessoa que assumirá as devidas responsabilidades. Uma declaração será enviada para preenchimento, assinatura e devolução pela responsável. A falta desta informação poderá levar ao desligamento do passageiro do grupo antes do embarque e, da mesma maneira, o eventual descumprimento das responsabilidades por parte do acompanhante responsável levará ao desligamento imediato de ambos.

No caso de passageiros cadeirantes, temos que informar que a nossa programação não está elaborada e preparada para atender tal necessidade e, por este motivo, quem se apresenta no aeroporto com cadeira de rodas (ou quem solicita uma cadeira de rodas durante a viagem) poderá dar continuidade ao roteiro somente mediante o pagamento de um suplemento para um carro exclusivo com motorista (e guias locais se solicitados - sujeito a disponibilidade).

**Declaro ter pleno conhecimento das Condições Específicas e Gerais do (s) programa (s) conforme detalhado nas últimas páginas do folheto “GRUPO BRASILEIROS NO MUNDO – 2020” as quais aceito em meu nome e de meus acompanhantes - em nome dos quais estou devidamente autorizado a assinar.**

\_\_\_\_\_  
 (Assinatura do comprador)

\_\_\_\_\_  
 (RG)

\_\_\_\_\_  
 (Local e data)

Carimbo da Agência

Nome da Agência: \_\_\_\_\_

Filial/ Cidade: \_\_\_\_\_

Responsável pela venda: \_\_\_\_\_

Assinatura do responsável: \_\_\_\_\_

### INFORMAÇÃO IMPORTANTE:

1. Informamos que os ônibus utilizados não estão equipados com elevadores para cadeiras de rodas.
2. Lembramos que todos os participantes do grupo têm o direito a atenção igual por parte do guia acompanhante (e do guia local) e contamos com a compreensão de todos de que nenhum participante têm o direito de solicitar e/ou exigir atenção especial do guia que prejudique os demais, bem como o bom andamento da viagem.

Na falta de originais, use cópia desta página. A versão com assinatura original do comprador deverá ser encaminhada à Queensberry.

# CONDIÇÕES ESPECÍFICAS: GRUPOS BRASILEIROS NO MUNDO

Estas informações devem ser lidas junto com as “Condições Gerais” (ver páginas 46 e 47)

## INSCRIÇÕES

Mediante o preenchimento da Solicitação de Reserva e o pagamento de um sinal de 5% do preço total da viagem, dedutível do valor da entrada.

## PAGAMENTO

Assim que a reserva for confirmada, o pagamento total deverá ser efetuado num prazo de 72 horas e poderá ser efetuado com 5 cheques, sendo entrada de 20% + saldo em 4 cheques iguais em reais. Alternativamente, poderá ser efetuado com um cheque de entrada no valor de 30% do preço total e saldo em 4 vezes iguais através dos cartões de crédito em reais (Amex, Visa e Mastercard somente).

No caso de inscrições para saídas ainda não “garantidas” na data da inscrição, a mesma será aceita contra pagamento de um sinal de 5% do preço total do programa. Este sinal será devolvido integralmente no caso de desistência antes da comunicação da garantia da saída, ou no evento de cancelamento da saída. Assim que a saída for garantida, o pagamento (descontando o sinal) deverá ser efetuado até 72 horas após a comunicação.

## FORMA DE PAGAMENTO PARA COMPRA ANTECIPADA

(Sujeito a alteração ou suspensão sem aviso prévio)

Para clientes dispostos a efetuar a sua inscrição com alguns meses de antecedência, oferecemos pagamento em até 8 vezes conforme tabela abaixo. No credi-cheque: 20% de entrada com taxas + saldo em parcelas iguais (30 dias, 60 dias, etc.). No cartão de crédito: 30% de entrada com taxas + saldo em parcelas iguais no cartão (30 dias, 60 dias, etc.).

Mês da saída do tour	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
<b>Mês da Inscrição</b>							
<b>Número de parcelas</b>							
JUL a NOV/19	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7
DEZ/19	1 + 6	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7
JAN/20	1 + 5	1 + 6	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7
FEV/20	1 + 4	1 + 5	1 + 6	1 + 7	1 + 7	1 + 7	1 + 7
MAR/20	-	1 + 4	1 + 5	1 + 6	1 + 7	1 + 7	1 + 7
ABR/20	-	-	1 + 4	1 + 5	1 + 6	1 + 7	1 + 7
MAI/20	-	-	-	1 + 4	1 + 5	1 + 6	1 + 7
JUN/20	-	-	-	-	1 + 4	1 + 5	1 + 6
JUL/20	-	-	-	-	-	1 + 4	1 + 5
AGO/20	-	-	-	-	-	-	1 + 4

No caso do passageiro resolver antecipar seu embarque, será cobrada uma taxa de 2% sobre o preço total para cada mês que o embarque for antecipado, além de qualquer diferencial de preço entre o programa contratado e o programa finalmente escolhido.

## PAGAMENTO - VENDAS ONLINE

Para clientes que comprarem estes programas “online” através da sua agência de viagem, o pagamento será efetuado exclusivamente nos cartões de crédito em reais em até 5 parcelas iguais.

## FINANCIAMENTO

Para quem quiser pagar em maior número de parcelas, oferecemos financiamento (com juros) em até 10 vezes (1 + 9) através de cheques pré-datados.

## CANCELAMENTO

Ver cláusula 9.4 nas Condições Gerais na página 47.

### Programa que inclui cruzeiro fluvial com a Uniworld River Cruises:

A parte do custo total que se refere ao cruzeiro fluvial sofrerá, no caso de cancelamento, as seguintes multas aplicadas pela própria Uniworld:

De 119 até 90 dias antes da saída: terá US\$ 200 de penalidade, incluindo taxas;  
De 89 dias até a data de embarque: terá 100% de penalidade do valor, incluindo taxas.

### Programa que inclui o Grande Expresso Transiberiano:

A parte do custo total que se refere a viagem a bordo do trem Grande Expresso Transiberiano sofrerá, no caso de cancelamento, as seguintes multas:

Até 91 dias antes do embarque: 15%;  
90 a 61 dias antes do embarque: 25%;  
60 a 31 dias antes do embarque: 50%;  
30 a 15 dias antes do embarque: 75%;  
14 a 01 dias antes do embarque: 100%.

### Programa que inclui o Golden Eagle Luxury Train:

A parte do custo total que se refere a viagem a bordo do trem Golden Eagle Luxury Train sofrerá, no caso de cancelamento, as seguintes multas:

De 270 a 76 dias antes do embarque: 50%;  
De 75 dias até a data do embarque: 100%.

## OS PREÇOS

Os preços dos programas nesta brochura estão publicados na “tabela de preços” ou no site [www.queensberry.com.br](http://www.queensberry.com.br)

Os preços são válidos para grupos de no mínimo 15 passageiros.

## OS PREÇOS INCLUEM

- Passagem aérea em classe econômica, desde São Paulo. Exceto nos programas: Os Magníficos Parques Nacionais Americanos (Parks); A Surpreendente Itália (Termas); Cruzeiro pelo Rio Reno (Reno) e Cruzeiro pelo Rio Danúbio (Danúbio).
- Alojamento nos hotéis previstos ou similares de categoria primeira, primeira superior, luxo moderado ou luxo, salvo exceções, ocupando apartamentos duplos standard com banheiro privativo, com taxas incluídas.
- A bordo do Golden Eagle Luxury Train e Transiberian Express Train: visitas e passeios conforme especificadas nos respectivos itinerários, com assistência de guias falando em espanhol, ou eventualmente em inglês; pensão completa a bordo nos vagões-restaurantes e em restaurantes locais especialmente elegidos; acomodações em cabines de categoria Silver.
- A bordo dos navios Uniworld River Cruises: incluindo todas as refeições e excursões em terra conforme especificadas nos respectivos itinerários, com assistência em português ou espanhol.
- Café da manhã tipo buffet diariamente os hotéis, exceto quando indicado o contrário nos respectivos itinerários.
- Refeições especificadas em cada programa, sendo normalmente do tipo “Table D’Hote” - menu fixo.
- Visitas em ônibus privativos, salvo exceções (junto com outros integrantes a bordo dos trens e navio Uniworld), com guias locais falando espanhol, e eventualmente em inglês (em cidades onde não há guias de idioma espanhol).
- Traslados dos aeroportos aos hotéis (e vv.) em ônibus privativo, mini ônibus ou van, com assistência de guias locais falando português ou espanhol, ou eventualmente falando inglês. Exceto nos programas: Os Magníficos Parques Nacionais Americanos (Parks); A Surpreendente Itália (Termas); Cruzeiro pelo Rio Reno (Reno) e Cruzeiro pelo Rio Danúbio (Danúbio).
- Visitas conforme especificadas nos respectivos itinerários.
- Gorjetas aos guias locais e carregadores nos hotéis (uma mala por pessoa).
- Franquia de bagagem aérea: os limites e a franquia de bagagem obedecem a critérios definidos conforme aeroportos e cias aéreas envolvidas nos programas. A Anac e as cias. Aéreas podem alterar as regras sem aviso prévio, sendo assim solicitamos consultar informações detalhadas no ato da reserva.
- Cartão de Seguro e Assistência Internacional – April Plano Internacional Mundial.
- Guia profissional acompanhante, falando português durante toda a parte terrestre (mínimo de 15 passageiros).

## OS PREÇOS NÃO INCLUEM

- Taxas de embarque nos aeroportos. (Ver custo na tabela de preços).
- Traslados aeroporto/hotel e/ou vice versa conforme indicado nos respectivos itinerários.
- Refeições não mencionadas como incluídas.
- Bebidas e outras despesas de caráter pessoal.
- Durante os cruzeiros ferroviários e fluviais extras como: bebidas (não mencionadas); telefonemas; taxas excesso de bagagem; passeios e refeições não especificadas nos respectivos itinerários. Passeios opcionais.
- Gorjetas para carregadores de malas que excedam a um volume por pessoa.
- Gastos com passaportes e vistos.
- Traslados de chegada e/ou saída em data ou horário diferente do grupo.
- A tradicional gorjeta (não obrigatória) ao guia permanente no final da viagem.

## COBERTURA TRIP PROTECTOR

Todos os participantes dos grupos terão esta proteção que estará válida a partir de cinco dias após a data de pagamento integral da compra da viagem. Caso os dados necessários para emissão do seguro não tenham sido enviados a Queensberry nesse prazo, a agência e/o passageiro perderão automaticamente o direito a essa proteção. Os dados necessários serão informados no ato da reserva.

## ALTERAÇÃO DOS PREÇOS

Todas as tarifas publicadas em nossas tabelas de preços estão sujeitas a alterações sem aviso prévio, seja em função do aumento do custo de qualquer um dos itens que compõem a viagem ou de alterações dos câmbios.

## ALTERAÇÃO DOS ROTEIROS

A ordem das visitas e das cidades, assim como alteração de cidades, poderão ocorrer devido a problemas operacionais em função de datas coincidentes com eventos, congressos e feiras, sem prejuízo à realização da viagem.

## PASSAPORTES

Os passaportes deverão ter uma validade mínima de 6 meses além da data do final da viagem.

## MARCAÇÃO DE ASSENTOS

As tarifas de grupo não dão direito a marcação específica de assentos nas aeronaves. As companhias aéreas designam um bloco de assentos ao grupo, somente após a emissão dos bilhetes aéreos (realizada em média 30 dias antes do embarque), a serem marcados individualmente no check-in no aeroporto.

## ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM

A documentação de viagem será entregue aproximadamente entre 7 a 10 dias antes do início da mesma, desde que totalmente paga e os formulários enviados quando da efetivação de reservas, devidamente assinados e devolvidos.

# CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS INTERNACIONAIS 2020

Este instrumento, formulado à luz da Legislação Aplicável, Código Brasileiro de Aeronáutica e Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85, regula a Prestação de Serviços, entre Queensberry Agência de Viagens e Turismo Ltda, sociedade empresária, com sede na Avenida São Luís, 165, 4º andar, Centro, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF n.º 45.575.958/0001-49, adiante denominada apenas de OPERADORA, e qualquer cliente que venha adquirir algum produto objeto deste, adiante denominado apenas de PASSAGEIRO.

## 1. RESPONSABILIDADE

- 1.1 A operadora é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação e, mesmo sendo intermediária entre o passageiro e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), responde pela escolha, nos termos da lei civil e, no que couber, nos termos da lei de defesa do consumidor, consequentemente, não responde, nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, hidroviários ou ferroviários, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.
- 1.2 A responsabilidade da Operadora se restringe ao planejamento, organização, execução ou intermediação da programação turística, nos termos deste regulamento, ficando isenta de toda e qualquer responsabilidade pela satisfação pessoal ou não com a viagem, com eventuais atrasos dos voos, problemas com bagagens e imprevistos decorrentes de casos fortuitos ou força maior.
- 1.3 A operadora não responde por atrasos, antecipações ou mudança de horários e cancelamento das excursões decorrentes de condições atmosféricas ou catástrofes naturais, tais como, tempestades, nevascas, tormentas, terremotos, maremotos e furacões, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade do passageiro.
- 1.4 A operadora não responde por reclamações sobre o comportamento de outras pessoas hospedadas no mesmo hotel ou navio, ou viajando no mesmo ônibus em tours regulares, uma vez que não tem nenhum controle sobre a seleção ou comportamento das mesmas. Qualquer queixa deve ser resolvida localmente através de uma denúncia por escrito e protocolada (junto com os demais passageiros incomodados) para a operadora local que está prestando o serviço.
- 1.5 A operadora não se responsabiliza pela qualidade de mercadorias compradas durante a viagem, ou pela entrega das mesmas caso necessitem ser despachadas para o Brasil. Os guias e as operadoras locais não estão autorizadas a indicar lojas. A operadora não se envolverá no processo alfandegário e no desembarco de mercadorias no Brasil.

## 2. PARTE AÉREA (programas que incluem a parte aérea)

- 2.1 Por se tratar de um programa aéreo-terrestre, a parte aérea será emitida pela operadora, que determinará o horário e o voo que constarão no bilhete de passagem.
- 2.2 É de responsabilidade exclusiva do solicitante, seja ele passageiro ou seu Agente de Viagem, a conferência de sua documentação, especialmente o nome a ser impresso na passagem aérea que deverá estar em perfeita adequação ao nome constante no passaporte. Em caso de divergência no nome, a passagem poderá ser recusada pela Companhia Aérea no check-in, implicando na emissão de uma nova passagem e perdendo a condição de tarifa especial originalmente adquirida, assumindo assim multas e penalidades impostas pelas Companhias Aéreas que podem chegar a 100% deste primeiro bilhete, além do custo de um novo bilhete em tarifa pública segundo as condições e disponibilidade do momento do embarque.
- 2.3 Cada roteiro possui suas transportadoras aéreas específicas designadas pela operadora, o que não as exime de sua responsabilidade legal e contratual.
- 2.4 Em caso de necessidade, por motivos operacionais ou de disponibilidade, a operadora for obrigada a substituir a transportadora aérea prevista, o passageiro não poderá exigir, ou se opor, ou pedir qualquer compensação pela utilização de outra transportadora, desde que esteja esta autorizada a operar de acordo com a Legislação Federal vigente.
- 2.5 O bilhete aéreo não é endossável para outras transportadoras exceto as designadas pela operadora, bem como, não haverá reembolso por trechos aéreos contratados e não utilizados.
- 2.6 A troca da companhia aérea especificada no programa por outra empresa afiliada a IATA poderá ser realizada pela operadora em virtude de disponibilidade aérea. Neste caso, novos preços serão apresentados.
- 2.7 As tarifas apresentadas nas tabelas de preços são baseadas em classe econômica promocional com número limitado de lugares. Em caso de necessidade de lugares adicionais, os mesmos poderão ser confirmados pelas transportadoras aéreas, todavia, em regra em tarifas acima dos valores inicialmente destinados ao grupo original.
- 2.8 Em razão das variações cambiais, as tarifas promocionais constantes nas tabelas de preços ficam sujeitas a eventuais alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas.
- 2.9 As passagens aéreas emitidas em tarifas promocionais obedecem a regras específicas que, em caso de necessidade de modificação solicitada pelo passageiro como: mudança de datas, roteiros, cancelamentos, reembolsos estará o passageiro sujeito a multa integral por deliberada quebra de contrato. Nos casos excepcionais de cancelamento como evento doença ou morte, as regras serão as determinadas

por cada Cia. Aérea.

- 2.10 As tarifas em grupo não dão direito a marcação específica de assentos nas aeronaves. A maioria das companhias aéreas designa um bloco de assentos ao grupo, marcando individualmente somente no momento do check-in. Algumas companhias aéreas efetuam a marcação individual antecipada de acordo com as preferências do passageiro, estando, no entanto, sujeita a alteração sem aviso prévio, não cabendo, neste caso, nenhuma compensação.
  - 2.11 O passageiro viajando pela mesma transportadora aérea estabelecida pela operadora que desejar utilizar o plano de milhagem da mesma para obtenção de um bilhete prêmio ou "up grade" deverá consultar a operadora para verificar o valor do crédito que será cedido antes de decidir. A negociação, bem como a reserva e emissão de bilhete aéreo com milhas é de inteira responsabilidade do passageiro, não estando à operadora envolvida em qualquer uma das transações.
  - 2.12 O passageiro que optar por não comprar com a operadora a parte aérea, e o faça na mesma cia. aérea do grupo, ou em outra cia. aérea, decisão advinda de qualquer razão de sua conveniência, arcará com todas as despesas e adequações que forem necessárias em caso de atraso ou cancelamento de voo, cuja reprogramação envolva novas emissões e custos. A operadora, não pode intervir na negociação de bilhetes cuja emissão não foi efetuada pela empresa
  - 2.13 O atendimento do passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem e sua entrega no destino, a operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo à operadora, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha.
  - 2.14 Em caso do atraso de voo, que resulta na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a, sempre que possível, reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes. Demais despesas são de responsabilidade do passageiro.
  - 2.15 Em caso de passageiro chegando ou partindo em voos não determinados pela operadora, os traslados aeroporto/ hotel/ aeroporto, se solicitados, poderão ser cobrados à parte. Nesse caso, a operadora não aceita responsabilidade por eventuais alterações de horários que venham a prejudicar a assistência, o traslado e/ou demais serviços contratados.
  - 2.16 A adequada execução do contrato de transporte aéreo, abrangendo, além do indicado no item 2.13, a confirmação da reserva por qualquer meio, inclusive eletrônico terceirizado, é de inteira responsabilidade da transportadora aérea, nos termos expressos da legislação aeronáutica brasileira e internacional.
  - 2.17 Devolução em caso de eventual cancelamento será feita em moeda nacional de acordo com as Condições Gerais de Transporte Aéreo e demais normas da ANAC e das transportadoras aéreas, inclusive quando a prazo, descontados as multas cobradas pela companhia aérea, se houver.
- ## 3. PARTE TERRESTRE/ MARÍTIMO
- ### A: Acomodação
- 3.1 A acomodação na maioria dos hotéis (ou navios) é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande por apartamento (ou cabine) do tipo "standard" (normal), exceto quando especificado o contrário. Nos quartos com cama de casal, mediante disponibilidade no momento do check in, poderá ser fornecida outra cama, esta de armar, conforme critério de cada meio de hospedagem.
  - 3.2 Os hotéis e navios, em regra, não possuem quartos/ cabines triplos ou quádruplos, sendo eventuais terceira ou quarta pessoas acomodadas em cama extra, sofá-cama ou cama de armar, com natural redução do espaço individual e de circulação.
  - 3.3 As diárias dos hotéis se iniciam normalmente entre 14h00 e 16h00 do dia da chegada, e vencem, a critério de cada hotel, entre 10h00 e 12h00, do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos), horários que deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída dos voos. A ocupação antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de até uma diária extra por parte dos hotéis, diretamente ao passageiro.
  - 3.4 A adequada execução do contrato de hospedagem, abrangendo instalações e serviços compatíveis aos anunciados, o depósito necessário da bagagem, ocorrências havidas no interior dos hotéis que causem danos aos passageiros e sobre-venda de lugares, é de inteira responsabilidade dos mesmos, nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional, casos em que a operadora poderá substituir os hotéis mencionados.
  - 3.5 Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pela operadora, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviços, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo locais. Se, por razão de força maior, só for possível a acomodação em hotel de classificação ou tipo inferior, o cliente será reembolsado pela diferença do preço.
  - 3.6 Pernoites adicionais ocasionados por fechamento de

aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea deverão ser pagos pelo passageiro ou pela companhia aérea, de acordo com a IATA e normas dela decorrentes.

- 3.7 No caso do cancelamento de um passageiro reservado em apartamento ou cabine dupla, o passageiro que cancela será responsável pelo pagamento do suplemento do outro passageiro que viajar ocupando apartamento (ou cabine) individual (ou dupla para uso individual).
- 3.8 No caso de um passageiro ter contratado compartilhar apartamento ou cabine dupla e durante a viagem optar em não mais compartilhar, será responsável pelo pagamento do suplemento, bem como arcará com os custos da sua acomodação individual.

## B: Transporte

- 3.9 Os traslados e passeios constantes da programação adquirida serão feitos em ônibus de turismo, micro-ônibus, veículo tipo van ou carro pertencentes às transportadoras locais, equipados de conformidade com as peculiaridades e as legislações do local, podendo, inclusive, não estarem equipados com elevadores para cadeiras de rodas.
  - 3.10 No caso de traslados de chegada, contratados na modalidade privativa, as transportadoras locais verificam se tem algum atraso previsto antes do transporte seguir até o aeroporto. Na ausência de informações sobre atrasos, as transportadoras têm como regra, tolerância de 1 hora para aguardar os passageiros em decorrência de atrasos em voos. Passando este limite, consideram como serviços prestados, não cabendo qualquer tipo de reembolso.
  - 3.11 Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o passageiro, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernoites e inversão do roteiro, e/ou alterações na ordem dos passeios e visitas, isentando a operadora de qualquer ônus.
  - 3.12 Em caso de necessidade operacional ou por questão de segurança dos passageiros num cruzeiro marítimo, o capitão pode fazer mudanças na programação, como acréscimo ou troca de pernoites, modificação do roteiro ou cancelamento de visitas previstas, conforme previsto no "Passage Contract" da Companhia Marítima. Ao comprar qualquer programa incluindo um cruzeiro marítimo, o passageiro concorda e aceita tanto a decisão do capitão quanto à decisão da Companhia Marítima sobre o pagamento, ou não, de qualquer compensação (seja em dinheiro ou como crédito para um futuro cruzeiro) e reconhece que o que foi aceito pelos demais passageiros em geral também será aceito por ele.
  - 3.13 O passageiro que solicitar noites extras no início ou no final de uma "excursão em grupo" perderá o direito aos traslados de chegada e/ou saída.
  - 3.14 A compra de mercadorias acima dos limites estabelecidos pelas Autoridades Federais, ou em contravenção da Lei dos países visitados, com o consequente transporte das mesmas, exclui a responsabilidade do transportador e da operadora.
  - 3.15 As bagagens dos usuários, quando em poder/posse das transportadoras aéreas, terrestres ou marítimas e ou hotéis são de responsabilidade destes prestadores de serviços, desde que a posse possa ser comprovada através do cupom da mala.
- ## 4. OPCIONAIS
- 4.1 Os opcionais oferecidos para o final de algumas excursões têm preço confirmado desde que comprados no Brasil junto com a excursão principal.
  - 4.2 Os opcionais, mesmo aqueles referidos nas programações à título ilustrativo, podem não estar disponíveis nos locais a todos os passageiros, ficando sujeito à disponibilidade na data de sua realização, alteração de preço e número mínimo de participantes.
  - 4.3 A aquisição da excursão, por si, não ensina o direito/ obrigação da operadora em disponibilizar os opcionais.
- ## 5. BAGAGEM
- ### A: Transporte Aéreo
- 5.1 Nos voos intercontinentais, o passageiro terá direito a transportar bagagens de acordo com as normas da companhia aérea.
  - 5.2 Nos voos internos (no exterior), a maioria das companhias aéreas mantém o limite de uma mala de 20kg por passageiro, mais uma valise de mão. Em raros trechos voados com aviões pequenos, o limite poderá ser de uma mala de 15 ou 10kg.
  - 5.3 Caso haja excesso no peso e/ou dimensão da bagagem, isto é, ultrapasse o limite permitido pela empresa aérea, haverá cobrança à parte de adicional por quilo e/ou volume. Os volumes que ultrapassem o tamanho ou o peso máximo estabelecidos poderão não ser despachados no voo com o passageiro. Caso os volumes sejam considerados como carga pela empresa aérea, o despacho dos mesmos é de inteira responsabilidade do passageiro.
  - 5.4 Os passageiros que utilizarem voos domésticos devem observar os limites estabelecidos para estes voos (cujo peso máximo é normalmente de uma mala de 20kg), pois os limites de bagagem especificados pelas companhias aéreas internacionais valem apenas para os trechos entre o Brasil e o exterior. Os limites de peso para trechos adicionais no exterior variam de acordo com a política de cada companhia aérea, sendo normalmente de uma mala de 20kg.
  - 5.5 Bagagem de mão: o passageiro terá direito a um volume de mão com até 5kg, tanto no trecho internacional, quanto nacional. Volumes extras poderão ser recolhidos na porta da aeronave.
  - 5.6 Se o passageiro optar por viajar com valores acima dos limites indenizáveis, deve fazer declaração de bagagem e contratar seguro próprio.
- ### B: Transporte Terrestre
- 5.7 Para a parte terrestre, a operadora providenciará o transporte de uma mala por pessoa, mais uma valise de mão. O transporte de malas excedentes será de inteira responsabilidade de cada

passageiro. Em caso de incapacidade de carga do ônibus, microônibus, van ou carro, não serão aceitos malas excedentes.

#### C: Malas quebradas e/ou danificadas

5.8 Desde o aumento dos limites de peso permitido para cada volume despachado, o número de alças e rodinhas quebradas e malas danificadas têm aumentado significativamente. Normalmente a quebra é resultado do uso de malas inadequadas para tal peso. A Queensberry e seus fornecedores não aceitam responsabilidade pela quebra de alças e/ou rodinhas em qualquer hipótese.

5.9 Ocorrendo uma avaria quando do embarque ou desembarque, a companhia aérea ou a companhia marítima deve ser imediatamente notificada.

#### D: Furto, Roubo ou Extravio

5.10 A operadora não se responsabilizará por furto, roubo, violação, danificação, ou extravio de bagagem estando esta em guarda das transportadoras aéreas, terrestres (trens, ô nibus, carros) e/ou hidroviárias, navios e hotéis. É da responsabilidade de cada passageiro, zelar pela segurança de todas as suas bagagens em áreas aeroportuárias, rodoviárias, portos, ferroviários e meios de hospedagem.

5.11 Todas as normas e procedimentos relativos a Bagagem, quando sob a responsabilidade da transportadora aérea, regulam-se pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, Condições Gerais de Transporte, constantes no bilhete aéreo e normas e regulamentos decorrentes de tratados internacionais, subscritos pelo Brasil.

#### ALERTA

**O “seguro de bagagem” disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas exceto quando em posse da transportadora aérea, quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre, no navio ou no hotel).**

**Nenhum hotel no mundo assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências (exceto quando guardado dentro do cofre – sujeito a certos limites de acordo com a política de cada hotel). Por isso, recomendamos não levar roupas e acessórios de alto valor e, na medida em que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão.**

**Aconselhamos também nunca deixar malas “no corredor” para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar) e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o “baggage claim” no aeroporto até o quarto do hotel e vice-versa. (Se os especialistas, as seguradoras não podem cobrir estes riscos, não tem como a operadora turística ou seus correspondentes assumi-los).**

#### 6. CARTÃO DE ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL

6.1 A operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional. Quando não incluído no programa escolhido, o passageiro deverá comprar um cartão através de seu agente de viagens.

6.2 No caso de programas que já incluem um cartão de Assistência Internacional, um cartão mais abrangente pode ser obtido, desde que o passageiro solicite o mediante pagamento do acréscimo aplicável.

6.3 Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior.

6.4 Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com suas próprias Condições Gerais.

#### 7. PASSAGEIRO

##### A: Viagens em Grupo

7.1 Menores de 8 anos incompletos não serão aceitos em nossas excursões em grupo.

7.2 É terminantemente proibido que passageiros inscritos na viagem convidem parentes ou amigos (que estejam lá no exterior) a participar de qualquer trecho da viagem ou passeio ou qualquer outra atividade do grupo.

7.3 O passageiro que necessita de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade deverá viajar acompanhado por uma pessoa totalmente capacitada para cuidar de tais necessidades, uma vez que o guia acompanhante tem que se dedicar ao grupo inteiro. A não observância desta cláusula poderá resultar na recusa do embarque do passageiro no aeroporto ou na sua exclusão de certas atividades ou passeios durante a viagem, a critério exclusivo do guia acompanhante. O guia é responsável por fazer cumprir a programação e dar aos passeios o ritmo necessário para a realização dos mesmos.

7.4 O passageiro que se apresentar no aeroporto em cadeira de rodas ou que solicite uma cadeira de rodas durante a viagem, poderá dar continuidade ao roteiro somente mediante o pagamento de um suplemento para um carro exclusivo com motorista (e guias locais se solicitados - e sujeito à disponibilidade), uma vez nosso programa não estar elaborado e preparado para atender tais necessidades.

7.5 O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão e dos demais usuários, poderá ser desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso o preposto da operadora, no primeiro destino hábil, auxiliará ao usuário para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais não cobertas pelo seguro de viagem individual do passageiro, serão de inteira responsabilidade do mesmo.

#### B: Geral

7.6 O passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, ou qualquer outra doença grave, ou gravidez, deve declarar sua condição no ato da solicitação da reserva, sob pena de responderem por eventuais prejuízos que sua condição possa causar.

7.7 Passageiros com dificuldade de locomoção, no caso do roteiro escolhido incluir passeios que envolvam caminhadas que exijam um esforço maior ou complicadas (por exemplo, com muitas escadas), concordam em não participar daquele passeio, não havendo qualquer compensação por parte da Operadora.

7.8 Ao passageiro que se propõe a compartilhar um apartamento duplo com outra pessoa será solicitado a preencher uma declaração específica.

7.9 O risco da viagem em face de quaisquer das condições mencionadas nos itens 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7 acima é de eleição do passageiro.

7.10 Não é permitido fumar nos aviões, ônibus, navios, trens, nem nas dependências dos hotéis e restaurantes, exceto onde tiver áreas especificamente liberadas para fumantes. A grande maioria dos hotéis não tem mais apartamentos para fumantes e cobram multas se os hóspedes fumarem dentro dos mesmos.

7.11 Menores de 16 anos incompletos somente serão aceitos se acompanhados por um adulto responsável e apto a estar com o jovem em todas as atividades e ser seu responsável legal.

7.12 Menores de 16 a 18 anos viajando desacompanhados serão aceitos mediante autorização por escrito dos pais (ou responsáveis) eximindo a operadora de qualquer responsabilidade.

#### 8. DOCUMENTAÇÃO

8.1 O passageiro é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem, devendo, se internacional, possuir passaporte, devidamente legalizado com validade mínima de seis meses e com os respectivos vistos consulares em dia.

8.2 O passaporte deverá ter amplo espaço para os carimbos e/ou selos que serão colocados pelos oficiais de imigração dos países a serem visitados, sob pena de ser impedido de embarcar quando da apresentação no aeroporto. (Para viagens que incluam a África do Sul, o passaporte deve ter no mínimo duas páginas em branco).

8.3 A documentação defeituosa e a falta de vistos serão de única e exclusiva responsabilidade do passageiro, eximindo a operadora de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesas extras.

8.4 É importante verificar a documentação adicional necessária para viagem de menores de idade, dada a variação normativa a este respeito.

#### 9. INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA

##### A: Inscrição e Pagamento

9.1 A inscrição, o pagamento e o cancelamento serão efetuados conforme detalhado nas Condições Específicas do programa.

9.2 Os preços são publicados em dólares norte-americanos ou em euros e os cálculos para conversão em reais dos preços serão pelo valor do câmbio turismo do dia que o pagamento for efetuado e não da data da reserva.

9.3 A operadora não dispõe de financiamento próprio e nem é vinculada a qualquer empresa do Sistema Financeiro Nacional, pelo que, nas compras a prazo, o passageiro se sujeita aos juros de mercado praticados pelos Bancos, Cartões de Crédito e Empresas de Factoring.

##### B: Cancelamento ou Transferência por parte do Passageiro

9.4 No caso de cancelamento por parte do passageiro, as seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente cobradas, as porcentagens abaixo serão aplicadas ao valor total dos serviços contratados.

1) Taxa administrativa .....2%

2) Pena compensatória  
Cancelamento até 30 dias do embarque.....3%

Cancelamento a menos de 30 dias do embarque .....10%

3) Qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres. Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida em que o cancelamento acontece mais próximo da data de embarque, podendo chegar, em certos casos, a 100% do valor total, especialmente no caso de reservas para datas nobres, como Reveillon, Carnaval, férias e feriados, e reservas em resorts durante a alta temporada. Estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido.

No caso de cancelamento após o início da viagem, devolveremos somente os valores que conseguirmos recuperar dos fornecedores envolvidos.

9.5 A escolha da agência de viagens para intermediar a venda é do próprio cliente. No caso do eventual cancelamento depois do pagamento ter sido efetuado, o cliente deverá obter a devolução da comissão sobre a venda diretamente da agência e não da operadora. A operadora se responsabiliza pela devolução do valor recebido da agência de viagens, menos as taxas e multas mencionadas na cláusula 9.4.

9.6 É lícito ao passageiro, em casos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da agência de viagens ou da operadora, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da viagem contratada no prazo de 7 dias a contar da contratação, desde que o faça por escrito, sendo que, neste caso, será lícito à contratada a cobrança de taxa administrativa no valor de 2% (dois por cento) sobre o valor da viagem e/ou programa turístico contratado.

No caso de uma contratação nestas circunstâncias a menos de 30 dias do embarque, o passageiro terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas a partir da contratação, para exercer seu direito de arrependimento sendo que, nessa ocasião, será cobrada a taxa administrativa de 2% (dois por cento), bem como os 10% (dez por cento) de pena compensatória em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados.

9.7 Sem prejuízo da cobrança de taxa administrativa e pena compensatória, é lícito à operadora, cobrar ainda, eventuais perdas e danos, tais como multas das companhias aéreas e/ou fornecedores terrestres/ marítimos, provenientes do cancelamento da viagem e/ou programa turístico contratado.

9.8 Em qualquer das hipóteses previstas nas cláusulas 9.5, 9.6 e 9.7, a operadora terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devolução do dinheiro do passageiro, após as retenções cabíveis, contados do dia em que a operadora receber o pedido de cancelamento por escrito.

O reembolso será efetuado na mesma forma de pagamento escolhida pelo passageiro quando da contratação do programa, ou seja, pagamentos efetuados através de cartões de créditos serão devolvidos através de crédito no próprio cartão, os efetuados através de depósitos bancários ou cheques já creditados em nossa conta corrente serão devolvidos através de crédito em conta corrente a ser informada pelo passageiro ou agência, para os cheques ainda não compensados serão devolvidos os mesmos. Em todos os casos de cancelamento por parte do passageiro, os valores serão devolvidos sem qualquer correção monetária ou cambial.

9.9 A substituição de nomes de passageiros ou a solicitação de transferência de uma saída (ou programa) para outra, representa um cancelamento e novo pedido que poderá sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da operadora e dos fornecedores aéreos, terrestres e marítimos envolvidos. Uma taxa de administração e/ou comunicação será cobrada.

#### C: Cancelamento por parte da Operadora

9.10 A operadora reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança ou conforto dos passageiros.

9.11 Qualquer saída de uma excursão em grupo que não reúna o mínimo de passageiros conforme mencionado nas “Condições Específicas” do programa, poderá ser cancelada ou, se de interesse dos passageiros, ter seu preço recalculado. Em caso de cancelamento por parte da operadora, por ser um programa de fato não confirmado pela operadora, o reembolso será efetuado de conformidade com a cláusula 9.8.

9.12 No caso do eventual cancelamento de uma saída de uma excursão em grupo já garantida pela operadora, além da devolução integral e atualizada dos valores pagos em até 10 (dez) dias úteis, a operadora, por livre arbítrio, oferecerá ao passageiro, em forma de crédito não transformável em dinheiro, o equivalente a 10% (dez por cento) da excursão contratada e cancelada pela operadora, valor este que deverá ser utilizado na aquisição de qualquer nova excursão. Este crédito deverá ser utilizado em até um ano da data de início da saída cancelada.

#### 10. RECLAMAÇÕES

10.1 No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o passageiro as encaminhará por escrito a operadora, em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, item 1, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade.

10.2 A arbitragem, de comum acordo, poderá ser adotada para dirimir quaisquer das pendências decorrentes da aplicação do presente contrato.

10.3 Os passageiros estão cientes que os responsáveis legais pela Operadora se encontram, para todos os efeitos legais, em sua sede social: Av. São Luis, 165 - 4º andar, 01046-911 São Paulo – SP.

#### 11. CONCORDÂNCIA

11.1 Ao participar da programação, o passageiro, individualmente, ou através da agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, a estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.

11.2 O passageiro está ciente de que os prestadores de serviços de transporte aéreo, terrestre, marítimo ou hidroviário, hospedagem, alimentação e entretenimento respondem na forma da legislação específica.

11.3 O passageiro e a operadora se comprometem a respeitar os horários pré-estabelecidos para a operação, conforme informações do preposto ou do guia.

11.4 O passageiro se compromete a comparecer ao embarque inicial no dia e hora previamente indicado, com no mínimo de 2 horas antes do horário de saída previsto para o voo.

11.5 As partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válidas e plenamente eficazes, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil.

11.6 Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato, por eleição, o passageiro escolhe o Foro da cidade de São Paulo.

11.7 O presente regulamento se encontra disponível no site da Operadora [www.queensberry.com.br](http://www.queensberry.com.br) e registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo sob o n.º 3.645.692 em 18 de Julho de 2019.