

TERMOS E CONDIÇÕES – WORLD RIDERS | SCREAM VIAGENS & TURISMO

A aquisição de pacotes de viagens nacionais e internacionais junto a World Riders observa a legislação vigente aplicável a esta matéria, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), as normas da EMBRATUR, complementado pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), Código Civil (Lei nº 10.406/2002), Resolução nº 400/16 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e demais legislações aplicáveis, submetendo-se aos termos e condições gerais abaixo especificados.

A **51.023.032 RAPHAEL FIGUEIREDO VIANNA**, situada na Avenida Embaixador Abelardo Bueno nº 3600, no Município do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, CEP 2275-040, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 51.023.032/0001-43, registrada no CADASTUR sob n.º 51.023.032/0001-43 (“World Riders”), que atua como agência de viagens, elaborando pacotes e programas de viagens, e intermediando a relação entre seus clientes (os “Clientes”) e seus fornecedores, responsável pela execução das atividades específicas de transporte, hotelaria, locação de veículos e atividades de turismo no Brasil e no exterior (os “Fornecedores”)

1. PRODUTOS

A World Riders disponibiliza a seus Clientes: (a) Pacotes Personalizados, ou produtos e serviços nacionais ou internacionais, em que o Cliente, assessorado por um agente de viagens, seleciona os destinos, datas e horários de transporte aéreo, hospedagem, e, ainda, reserva a locação de veículos e atividade, e qualquer outro produto ou serviço disponível, criando assim um pacote personalizado; (b) Pacotes Padronizados, nacionais ou internacionais, que podem incluir transporte aéreo, hospedagem, traslado (*transfer*), e, conforme o caso, outros serviços, devidamente descritos no Programa de Viagem correspondente; em conjunto (os “Pacotes de Viagem”); (c) ingressos de parques temáticos; (d) excursões em grupo para parques temáticos nacionais e (e) roteiros personalizados.

As especificações dos serviços e produtos contratados pelo Cliente estarão previstas na descrição do roteiro, contida nos termos e condições do Pacote recebido pelo Cliente no momento da aquisição do serviço ou produto.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PACOTES DE VIAGEM

A. Preços

Os preços dos Pacotes de Viagem terão sua validade restrita aos períodos mencionados nos respectivos materiais promocionais, anúncios, folhetos e cotações, estando sujeitos a eventuais aumentos e alterações decorrentes de variação cambial, de tarifas aplicadas por determinação de autoridades competentes, de aumento da demanda, como em altas temporadas, feriados prolongados, realização de eventos, festejos ou comemorações, entre outros fatores.

Os preços dos produtos incluem única e exclusivamente os serviços expressamente especificados na descrição do Pacote de Viagem contidas nas condições do Pacote entregue/enviado ao Cliente quando da aquisição do Pacote de Viagem.

Exceto se de outra forma especificado no Pacote de Viagem, os preços não incluem serviços como: (a) tarifa de excesso de bagagem; (b) gorjetas; (c) guias nos parques de diversões e de atrações; (d) café da manhã e/ou refeições servidas nos apartamentos; (e) bebidas em geral; (f) despesas de caráter pessoal, tais como lavanderia, cartas, telefonemas, entre outras; (g) despesas com documentação pessoal, tais como passaporte, vistos, cédulas de identidade, entre outros; (h) despesas com passeios opcionais; e (i) pernoites que excedam o período especificamente programado; entre outros.

A efetivação da aquisição do Pacote de Viagem dar-se-á mediante o pagamento do valor acordado por meio de Cartão de Crédito ou através de outras formas de pagamento aceitas pela World Riders.

Fica estabelecido que, no momento da compra do Pacote de Viagem, ao valor do Pacote de Viagens será adicionada a taxa RAV (taxa que tem por finalidade remunerar à Agência em razão do serviço de agendamento e processamento da reserva prestado por ela ao Cliente). A referida remuneração da Agência será incluída no preço do Pacote de Viagens. Nos casos de cancelamento, vide o item 6.B abaixo do presente instrumento.

O não pagamento das reservas acarretará cancelamento dos serviços e determinará a cobrança de juros e possíveis atualizações monetárias, além de honorários de advogado e de custas judiciais, quando o pagamento for pleiteado em juízo.

B. Transporte Aéreo

Exceto se de outra forma especificado nestes Termos e Condições, o transporte aéreo de passageiros e bagagens respeitará os termos do **Contrato de Transporte Aéreo** da companhia contratada, inclusive no que tange a possíveis aplicações de taxas referentes a alterações, cancelamentos, utilização parcial, *no-show*, *stopover* ou utilização de *codeshare* etc.

C. Hospedagem

Os hotéis utilizados pela World Riders no Brasil estão classificados de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem da EMBRATUR ou por outros sistemas adotados no exterior, caso o hotel se localize fora do território brasileiro.

Na hipótese de impossibilidade de utilização de quaisquer dos hotéis mencionados em anúncios, folhetos, materiais promocionais ou adquiridos através da emissão do Pacote de Viagem, estes poderão ser substituídos por outro similar, da mesma categoria, mantendo o padrão de qualidade e sem prejuízo ao Pacote de Viagem.

Os horários previstos para a entrada (*check-in*) e saída (*check-out*) nos hotéis contratados serão informados ao Cliente na descrição do Pacote de Viagem. Quaisquer custos adicionais por antecipação de horário de *check-in* ou prorrogação de horário de *check-out* são definidos diretamente pelo fornecedor, e não estão inclusos no pacote de viagem, salvo situações previamente acordadas e informadas nas reservas.

É de responsabilidade do Cliente a verificação e o pagamento dos valores cobrados pelos serviços extras nos hotéis, tais como: café da manhã ou refeições servidas nos apartamentos; refeições não inclusas na hospedagem ou no Pacote, e bebidas em geral; além de despesas de caráter pessoal, entre elas: lavanderia, cartas, telefonemas, *resort fee*, academia, spa, entre outros e/ou taxas adicionais sobre o preço contratado, que não estão incluídas nas Condições do Pacote e deverão ser pagas pelo Cliente diretamente ao Fornecedor. Tais taxas estão relacionadas às normas de cada hotel e às legislações e políticas locais.

C.1. Alimentação

O sistema de alimentação nos hotéis contratados obedecerá a modalidade descrita no Pacote de Viagem. O sistema de alimentação poderá ser de (i) meia pensão (café da manhã e mais uma refeição, seja almoço ou jantar); (ii) pensão completa (café da manhã, almoço e jantar); ou (iii) sem refeições, ressalvado o café da manhã quando incluído na diária do hotel. As refeições ocorrerão, ainda, nos horários e sistema (*buffet* ou *à la carte*) definidos pelos hotéis contratados.

As despesas com refeições ou lanches no curso das viagens, quando não mencionadas como incluídas na descrição Pacote de Viagem, correrão sempre por conta dos Clientes.

D. Traslado

Os Pacotes de Viagens poderão incluir, se assim especificado, traslado na chegada e saída (no trecho aeroporto – hotel / hotel – aeroporto), bem como em outros percursos especificadamente apontados no respectivo Pacote de Viagem, através de veículos seguros, conduzidos por profissionais habilitados. É de responsabilidade do Cliente, ou do

agente de viagens, informar nas reservas os dados dos voos e endereços dos hotéis onde o fornecedor deverá prestar o serviço, a ausência dessas informações, ou informações errôneas, poderão acarretar a resolução do contrato quanto à prestação do serviço.

Caberá ao Cliente realizar a confirmação do traslado de retorno do hotel até o aeroporto de embarque, diretamente com o representante local. Na impossibilidade de contato com o representante local, o Cliente deverá entrar em contato com a World Riders.

O não comparecimento no local e hora marcados isenta a World Riders de qualquer devolução e/ou reembolso que o Cliente possa requerer.

Os serviços de traslados terão uma limitação de volume de bagagem por passageiro. O excesso de bagagem poderá impedir a utilização do serviço inicialmente contratado, sendo certo que a World Riders estará isenta de qualquer custo, devolução e/ou reembolso que o Cliente possa requerer.

E. Atividades e Ingressos

As atividades inclusas no Pacote de Viagem serão realizadas em conjunto com outros grupos de turistas, inexistindo quaisquer prioridades ou tratamentos especiais.

Os ingressos para atrações como parques, shows, espetáculos, feiras e eventos de forma geral denominados neste documento como "Ingressos" são comercializados pela World Riders, contudo, deverão ser observadas as regras específicas de utilização de cada um dos fornecedores, as quais serão entregues no momento da aquisição dos Ingressos.

Os Ingressos serão entregues aos Clientes pela World Riders após a conclusão da compra e confirmação do pagamento integral do Pacote de Viagem. Os Ingressos serão utilizados na(s) data(s) e horário(s) contratados pelo Cliente, não sendo permitido o seu cancelamento, sua alteração ou seu reembolso, de acordo com as regras estabelecidas por cada fornecedor dos Ingressos.

Os Ingressos são intransferíveis, inalteráveis e não reembolsáveis. No caso de Ingressos de parques, o período de utilização dos dias contratados constará no próprio documento entregue ao Cliente, sendo que após a primeira utilização (primeiro dia de uso), o Ingresso possuirá um período específico para utilização, conforme as regras estabelecidas pelos fornecedores destes ingressos.

F. Locação de veículos

São condições para a locação de veículos: (i) possuir a idade mínima especificada pelo Fornecedor de tais serviços; (ii) possuir Carteira Nacional de Habilitação há pelo menos 02 (dois) anos e/ou Carteira Internacional de Habilitação, quando assim requerido pelo país de destino; (iii) apresentar, além dos documentos mencionados no item (ii) acima, CPF e RG originais; (iv) possuir cartão de crédito em seu próprio nome em situação cadastral regular para pagamento; (v) estrangeiros devem apresentar passaporte e *driver license* emitidos pelo mesmo país; (vi) declarar nome de motoristas adicionais, que estarão sujeitos às mesmas regras do locatário do veículo, e deverão figurar em contrato, estando ainda sujeitos a cobrança de valor adicional a ser paga diretamente à locadora do veículo. Caso a decisão de inserção de um condutor adicional ocorrer apenas quando da retirada do veículo alugado, o pagamento da taxa a ser cobrada por tal inserção deverá ser realizado diretamente na loja.

O contratante, ao alugar o veículo, compromete-se a atender e respeitar integralmente o Código de Trânsito Brasileiro, respondendo pessoalmente por eventuais infrações, multas ou prejuízos causados durante a utilização do veículo disponibilizado.

Em caso de locação de veículos em território internacional, condiciona-se o contratante a respeitar integralmente a legislação de trânsito aplicável, tal como a submeter-se aos Termos de Contrato da locadora estrangeira.

O Cliente devolverá o veículo no local previsto para sua devolução. Se o cliente desejar devolver o veículo em local diferente daquele em que foi retirado por ocasião do início da locação, deverá obter a concordância da Locadora, bem como efetuar o pagamento de eventual taxa de retorno praticada pela Locadora, diretamente para tal empresa.

As condições acima estabelecidas poderão sofrer alterações caso a locação de veículo seja para uso no exterior. Nesse caso, as condições obedecerão às leis de trânsito locais, assim como as condições que vierem a ser estabelecidas pelo respectivo Fornecedor estrangeiro.

O contratante tem plena ciência que a locadora se reserva o direito de solicitar pré-autorização no cartão do cliente, resguardando-se quanto a eventuais prejuízos causados durante a utilização do veículo pelo Cliente. A pré-autorização se dará sempre por meio de cartão de crédito, nos valores definidos pela locadora, sempre no momento de retirada do veículo.

F.1 - PRÉ-AUTORIZAÇÃO

No momento da retirada do carro, deverá ser efetuada uma pré-autorização no cartão de crédito do titular da locação (o mesmo nome informado na compra do pacote de viagem), conforme valores definidos pela empresa parceira responsável pela prestação do serviço. Não será possível efetuar a pré-autorização utilizando outras formas de pagamento ou cartões de crédito de outras pessoas que não o titular da locação.

3. DOCUMENTAÇÃO PESSOAL

Todos os Clientes deverão portar sua documentação pessoal necessária para a viagem. Em geral são aceitos os seguintes documentos, porém é de responsabilidade do cliente verificar as obrigatoriedades documentais e vacinais nos consulados, embaixadas, e sites específicos de cada país e região:

(i) Viagens Nacionais (original ou cópia autenticada) - conforme Resolução nº 400/2016 da ANAC: Documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978/06. No caso de estrangeiros, serão aceitos Passaporte ou Registro Nacional de Estrangeiros – RNE. Os menores deverão portar Certidão de Nascimento ou Carteira de Identidade, ou Passaporte quando estrangeiros, se viajando desacompanhados ou somente com um dos responsáveis, deverão portar, além dos documentos mencionados, Autorização de Viagem com firma reconhecida, de acordo com a legislação vigente; e

(ii) Viagens Internacionais: a documentação pessoal varia de acordo com as exigências de cada país, sendo de responsabilidade única e exclusiva do viajante providenciá-la. Em regra, o documento a ser apresentado deverá possuir validade mínima de 06 (seis) meses da data de retorno para o país de origem, além de visto válido até a data de retorno, conforme a necessidade de cada país.

Os gastos para obtenção da documentação pessoal são de inteira responsabilidade do Cliente, assim como a apresentação desta no momento da viagem é de responsabilidade única e exclusiva do passageiro, sendo que a inobservância dos horários de apresentação para embarque, bem como a falta de quaisquer documentos de identificação obrigatórios implicará no cancelamento da reserva e impossibilidade de embarque do passageiro, sem qualquer responsabilidade para a World Riders.

4. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

Sem prejuízo ao disposto nestas Condições Gerais, são responsabilidades do Cliente: (i) pagar o preço total estabelecido para o Pacote de Viagem; (ii) cumprir os horários e procedimentos estabelecidos no Pacote de Viagem e suas eventuais alterações; (iii) fazer confirmações da reserva dos serviços com antecedência necessária e tempo viável; (iv) obedecer aos procedimentos de segurança indicados e recomendados para os embarques em aeronaves e demais meios de transporte utilizados nas viagens; (v) zelar pelos objetos pessoais, como dinheiro, documentos, joias, equipamentos e outros materiais de valores sentimentais ou monetários; (vi) arcar com as perdas e danos decorrentes de ações ou

omissões originadas por sua culpa, (vii) preservar as áreas, instalações e equipamentos que sejam postos à sua disposição durante a viagem; e (viii) adotar procedimentos que contribuam para a integração e cordialidade entre os participantes, entre estes e a população dos locais a serem visitados.

O não cumprimento de quaisquer das disposições acima ensejará a possibilidade de a World Riders proceder ao cancelamento, parcial ou total, do contrato firmado em decorrência do Pacote de Viagem contratado, mediante cobrança de multa equivalente a 30% (trinta por cento) do valor do referido Pacote de Viagem, podendo o Cliente, ainda, vir a ser responsabilizado pelos danos e prejuízos decorrentes do descumprimento do contrato, nos termos da legislação em vigor.

O Cliente deve informar à World Riders, no ato da aquisição do Pacote de Viagem, sobre qualquer limitação ou impedimento seu ou de seus familiares ou acompanhantes, decorrente de motivo de doença, incapacidade, física ou mental, ou outra causa qualquer que possa dificultar, prejudicar o Cliente ou implicar cuidados especiais durante o desenvolvimento da excursão. A World Riders envidará os melhores esforços para que o Cliente, ainda que com alguma limitação, possa participar do Pacote de Viagem, porém, poderá haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do Cliente, com base nas legislações e regras aplicáveis, facultando à World Riders o cancelamento de eventual serviço ou produto, efetuando-se os devidos acertos financeiros.

A World Riders não se responsabiliza por qualquer dano à saúde ou integridade física do Cliente, decorrente de: (i) falecimento ou lesão que resultar, exclusivamente, do estado de saúde do Cliente; (ii) acidente que decorrer de culpa exclusiva do Cliente; e (iii) caso fortuito ou força maior.

5. EXTRAVIO DE OBJETOS

É responsabilidade do Cliente zelar por seus objetos pessoais, como dinheiro, documentos, jóias, equipamentos e outros materiais de valores sentimentais, monetários, dentre outros.

Fica a World Riders isenta de qualquer responsabilidade em relação ao extravio de objetos que estavam sob direta responsabilidade dos viajantes ou de terceiros. Os objetos que, em quaisquer circunstâncias, venham a ser considerados como extraviados pelos Clientes, deverão ser reclamados por eles diretamente nos locais da ocorrência do extravio e serão objetos de análises e investigações pelos fornecedores.

6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS DE PACOTES DE VIAGENS OU SERVIÇOS

QUAISQUER ALTERAÇÕES DE PACOTES DE VIAGEM, VOOS, HOSPEDAGEM, ATIVIDADES E LOCAÇÃO DE VEÍCULOS, ASSIM COMO O CANCELAMENTO PARCIAL DE RESERVA OU PRODUTO, DEVERÃO SEMPRE SER REALIZADOS ATRAVÉS DO CALL CENTER DA WORLD RIDERS NO TELEFONE (21) 99024-8054.

A. ALTERAÇÃO DO PACOTE DE VIAGENS OU SERVIÇOS PELO CLIENTE

A alteração do Pacote de Viagem sujeitará o Cliente ao pagamento de multa de 10% (dez por cento) do valor inicialmente contratado, salvo tarifas reembolsáveis, deduzindo taxas e demais encargos.

Para as alterações de apenas um componente do pacote de viagens (transporte aéreo ou hospedagem ou atividades ou locação), aplica-se a mesma multa supramencionada sobre o valor deste componente. Caso a alteração de um componente interfira em outros componentes do Pacote de Viagem, a multa será aplicada sobre o valor integral do Pacote. Para alterações apenas do horário do voo, o cliente ficará sujeito à disponibilidade de assentos e ao pagamento de eventuais diferenças tarifárias da passagem aérea.

Além das sanções acima estabelecidas, o Cliente arcará com eventual multa cobrada diretamente pelo prestador de serviço de hospedagem e dos demais serviços contratados e posteriormente alterados

B. DO CANCELAMENTO VOLUNTÁRIO DO PACOTE DE VIAGENS OU SERVIÇOS PELO CLIENTE

(i) O cancelamento do Pacote de Viagem sujeitará o Cliente ao pagamento de multa de 10% (dez por cento) do valor inicialmente contratado, além de taxas e encargos decorrentes do pedido de cancelamento, quando aplicáveis. Será cobrada uma taxa administrativa, no valor equivalente a 2,85% (dois ponto oitenta e cinco por cento) quando o pagamento for realizado através de cartão de crédito, depósito em conta corrente para a World Riders ou por meio de parcelamento em boleto bancário.

Para cancelamento parcial do Pacote de Viagem, o cálculo das respectivas multas será proporcional aos cancelamentos solicitados.

(ii) É facultado ao consumidor a manutenção do valor integral do crédito para utilização pelo período de 12 meses, contados do pedido de cancelamento. O Crédito poderá ser utilizado até o seu limite venal máximo, sendo que eventual compra de pacote de valor superior obrigará o Cliente ao pagamento de complemento até o valor do pacote desejado

(iii) Em casos de *No-Show/não comparecimento*: estará o Cliente sujeito a aplicação de multa de 10% do valor contratado, para quaisquer produtos comercializados no pacote de viagens, ocasião em que o valor pago não será reembolsado.

(iv) Além das sanções acima estabelecidas, o Cliente também arcará com eventual multa cobrada diretamente pelo prestador de serviço de hospedagem e dos demais serviços contratados e posteriormente cancelados.

Havendo o cancelamento de um Pacote de Viagem, a Taxa RAV, conforme definido acima, não será reembolsada.

C. CANCELAMENTO DO PACOTE DE VIAGENS OU SERVIÇOS PELA WORLD RIDERS

A World Riders reserva-se o direito de cancelar o Pacote de Viagem nos seguintes casos:

(i) não pagamento pelo Cliente do preço na forma acordada; (ii) não cumprimento, pelo Cliente, de quaisquer de suas obrigações; (iii) não houver número mínimo de Clientes, quando a realização da viagem estiver condicionada a este evento; ou (iv) por caso fortuito e força maior.

D. VOOS FRETADOS OU ESPECIAIS

Voos fretados ou voos especiais podem sofrer alterações decorrentes de mudança nos horários, nas datas, nas rotas e nos equipamentos. Sendo assim, a World Riders reserva-se o direito de estabelecer conexões e escalas, bem como alteração de aeroportos, sempre em benefício da segurança dos Clientes e passageiros e da manutenção do preço da tarifa paga pelo transporte. O voo fretado ou especial não permite remarcação, aproveitamento, reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, devido às condições e características específicas desse tipo de voo e às disposições regulamentares aplicáveis.

7. FORNECEDORES

Todas as empresas prestadoras de serviços turísticos contratados pelo Cliente através World Riders são solidariamente responsáveis pela específica prestação dos serviços contratados.

A comprovação de imprudência, negligência, inabilidade ou má fé quanto ao fornecimento, imputará aos prestadores de serviços a obrigação de ressarcir os Clientes por todos os danos causados, bem como qualquer ônus decorrente da prestação de serviços em desconformidade com o contratado.

A World Riders se responsabiliza pelos atos de seus prepostos, inclusive os praticados por terceiros por ela contratados ou autorizados, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, sendo tal responsabilidade limitada aos atos praticados pelos prepostos ou terceiros exclusivamente no exercício das atividades que lhes competirem, por força do Programa de Viagem contratado com a World Riders.

O Cliente reconhece a atuação da World Riders como sua mandatária para a contratação dos serviços e Fornecedores envolvidos no Pacote de Viagem contratado, cabendo ao Cliente exigir dos Fornecedores contratados os recibos e/ou documentos fiscais, relativos aos respectivos serviços e produtos.

8. RECLAMAÇÕES

Qualquer reclamação relativa à viagem realizada pela World Riders deverá ser formulada ao Serviço de Atendimento aos Clientes (SAC) da World Riders.

O SAC da World Riders pode ser contatado pelo telefone (21) 99024-8054.

9. FORO

As partes elegem o Foro da Comarca da cidade do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termos e Condições que não puderem ser solucionadas de comum acordo.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A World Riders (i) não possui a pretensão de esgotar totalmente nestes Termos e Condições os assuntos pertinentes a normas e procedimentos, e (ii) compromete-se a tratar eventuais omissões deste instrumento com o indispensável bom senso, com a mais atenta consideração e boa-fé.