

Contrato de Adesão de Aquisição de Pacote Turístico

Condições Específicas – Anexo II

Pelo presente Contrato de Adesão de Aquisição de Produtos e Serviços Turísticos, o CONTRATANTE, têm entre si, justas e contratadas as seguintes condições gerais e específicas:

1. Inscrição em programa de viagem

1.1 - Ao fazer a inscrição em qualquer programa de viagens da TEN TOURS, o CONTRATANTE, VIAJANTES e/ou eventual intermediário estão aceitando integralmente todas as condições descritas no folheto de programação do pacote adquirido, parte integrante deste instrumento (anexo III) e no presente Contrato de Aquisição de Produtos e Serviços Turísticos.

1.2 - No ato da inscrição, é obrigação do CONTRATANTE informar a idade dos VIAJANTES que desejam participar da viagem. A TEN TOURS não leva menores de 12 anos de idade desacompanhados de um familiar, seja de 1º ou 2º grau de parentesco.

1.3 - É obrigação do CONTRATANTE e VIAJANTES informar também no ato da inscrição qualquer condição de saúde, física e/ou psicológica relevante, que possa exigir a contratação de profissional especializado por parte da TEN TOURS, podendo a TEN TOURS solicitar o acompanhamento de maior responsável. Se a TEN TOURS tomar conhecimento da existência de condição de saúde física ou mental grave não revelada pelo contratante/Viajante, ficará aquela autorizada a não admitir o VIAJANTE no grupo, dependendo da gravidade da condição, sem direito a qualquer reembolso dos valores pagos.

1.4 - É obrigação do CONTRATANTE/VIAJANTE indicar um e-mail e um celular válidos no ato da inscrição para fins de comunicação entre as partes neste contrato. O e-mail e mensagens de WhatsApp, desde que devidamente recebidos ficam eleitos como meios válidos e eficazes de comunicação entre as partes, com exceção das situações especiais previstas neste contrato.

1.5 - A ficha de inscrição será lida pelo CONTRATANTE/VIAJANTE para a confirmação dos dados fornecidos à TEN TOURS e assinada. Qualquer erro nos dados fornecidos deve ser comunicado de imediato.

1.6 - A inscrição só será efetivamente concluída, uma vez que ficha de inscrição esteja integralmente preenchida, e a modalidade de pagamento esteja iniciada, com o pagamento integral. Enquanto não houver a conclusão da inscrição, a TEN TOURS não efetivará a emissão da passagem aérea ou terrestre, nem garantirá a inclusão dos VIAJANTES no grupo dos participantes.

1.7 - Entre 4 e 5 dias antes da viagem, a TEN TOURS convocará o CONTRATANTE e VIAJANTE para uma palestra/reunião, onde serão reforçados diversos pontos desse contrato, em conformidade com as disposições do Código de Defesa do Consumidor,

além de fornecidas informações de interesse geral do CONTRATANTE e VIAJANTE referentes à viagem. O comparecimento à palestra/reunião é obrigatório.

1.8 – Na referida palestra/reunião, o CONTRATANTE/VIAJANTE receberá o itinerário emitido pela TEN TOURS, onde constarão detalhes específicos e detalhados sobre a viagem, tais como: data e local de embarque, endereço e telefone do hotel, cor e guias do grupo, dados dos voos/autocarro, número da reserva e do e-ticket e número da apólice de seguro. Uma vez entregue este documento, é de total responsabilidade do CONTRATANTE e ou VIAJANTE preservar este documento. Em caso de necessidade de emissão de segunda via deste documento, o CONTRATANTE/VIAJANTE deverá aguardar até 24 horas para recebê-lo, uma vez que a equipe de vendas/atendimento da TEN TOURS deverá consultar informações específicas dos VIAJANTE junto ao seu departamento operacional.

1.9 - O CONTRATANTE e ou VIAJANTE autorizam o uso, a título gratuito, da imagem dos VIAJANTESS em todo e qualquer material entre fotos, vídeos, documentos e outros meios de comunicação, para ser utilizada em campanhas promocionais e institucionais da TEN TOURS, desde que não haja desvirtuamento da sua finalidade.

2. Pagamento do pacote

2.1 - O CONTRATANTE/VIAJANTE se obriga a pagar os valores acima descritos no item III das Condições Específicas, de acordo com o tipo de acomodação escolhida e na forma de pagamento estabelecidos no ANEXO I.

2.2 - No ato da inscrição, o CONTRATANTE e ou VIAJANTE pagará a primeira parcela indicada na forma de pagamento do ANEXO I.

2.3 - Na hipótese de pagamento do valor residual à vista, o CONTRATANTE e ou VIAJANTE tem até 5 (cinco) dias úteis, após a data de inscrição, para liquidar o saldo devido. O não cumprimento do prazo acima acarretará no cancelamento automático da reserva, sem notificação ou aviso prévio do CONTRATANTE/VIAJANTE e cobrança de multa conforme cláusula 13.

2.4 – Na forma de pagamento parcelado, caso a CONTRATANTE/VIAJANTE se torne inadimplente por período superior a um mês, a TEN TOURS estará autorizada a cancelar automaticamente a reserva do passageiro, independentemente de qualquer notificação ou aviso, sujeitando-se o CONTRATANTE/VIAJANTE ao pagamento de multa conforme cláusula 13.

3. Acomodação a compartilhar

3.1 - Ao escolher acomodação quádrupla ou tripla, o CONTRATANTE/VIAJANTE está ciente que irá dividir uma cama de casal com outra pessoa do mesmo sexo.

3.2 - O CONTRATANTE e/ou VIAJANTE que não indicarem as pessoas com quem vão dividir o quarto, ficam cientes que a TEN TOURS está legitimada e obrigada a colocar

qualquer turista do mesmo sexo no quarto, sem prévia consulta ao CONTRATANTE/VIAJANTE.

3.3 - A escolha da acomodação no hotel (quádrupla, tripla ou dupla) fica sujeita a disponibilidade de demais VIAJANTES que tenham interesse no compartilhamento da acomodação na mesma modalidade escolhida pelo CONTRATANTE.

3.4 - Caso não existam pessoas para compartilhar o tipo de acomodação solicitada, o CONTRATANTE automaticamente terá de pagar a diferença de preço para o tipo de acomodação que for possível confirmar.

3.5 - A TEN TOURS não está obrigada a garantir o tipo de acomodação, bem como não arcará com eventuais diferenças de preço, obrigando-se a informar até 15 (quinze) dias antes do embarque o valor da diferença a ser pago pelo CONTRATANTE.

3.6 – Para garantia de colocação no quarto escolhido, é imprescindível que a inscrição do VIAJANTE esteja concluída, nos termos do item 1.6 deste contrato.

4. Documentação de viagem

4.1 – O bilhete de identidade, passaporte, visto consular de entrada em Angola e autorização de viagem para menores de 18 anos são documentos essenciais para o embarque e sua obtenção é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE e do VIAJANTE. A TEN TOURS fica isenta de qualquer responsabilidade, caso o VIAJANTE não embarque devido à falta de um desses documentos, sem direito a qualquer restituição dos valores pagos.

4.2 – A entrega de Ficha Médica preenchida nos termos da cláusula 16 deste contrato também é obrigatória e a não apresentação desse documento, autoriza a TEN TOURS a recusar o embarque do VIAJANTE (se aplicável).

5. Cumprimento da programação

5.1 - A TEN TOURS se obriga a realizar todos os passeios turísticos constantes do itinerário, se reservando o direito de alterar a sequência da programação, para melhorar a qualidade e o aproveitamento da viagem. A TEN TOURS também se obriga a prestar e pagar todos os serviços, ingressos e passagens elencados sob o título “Inclui” do folheto publicitário.

5.2 - A TEN TOURS não se responsabiliza pela não prestação de serviços por motivos de força maior, como chuvas, tempestades, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, neblina, falta de energia, fechamento de aeroportos, greves, guerras, ataques terroristas, distúrbios, quarentenas, epidemias, pandemias etc. que venham a interditar total ou parcialmente estradas, vias de acesso, parques e/ou atrações do programa, como também não se responsabiliza por atrasos e cancelamentos de trajetos aéreos ou rodoviários por motivos técnicos e/ou meteorológicos sobre os quais não possui qualquer poder de previsão ou controle. No entanto, a TEN TOURS procurará, dentro do possível, adaptar a programação, buscando por todos os meios

possíveis e legais o total cumprimento do roteiro para que os VIAJANTES possam desfrutar por completo da sua viagem.

5.3 - Caso seja necessário, por motivos técnico-operacionais e/ou imposição da companhia aérea ou rodoviária, a TEN TOURS poderá também alterar horários e datas de embarque/desembarque.

5.4 – Em caso de voo diurno, na ida e/ou no retorno, fica automaticamente eliminado o primeiro e o último dia do roteiro, respectivamente, uma vez que o voo decola e aterrissa no mesmo dia. Independentemente deste fator, o número de noites será preservado, bem como toda a programação será integralmente cumprida.

6. Tesouraria

6.1 - A TEN TOURS ou seus prepostos não emprestam dinheiro para os VIAJANTES, razão pela qual o CONTRATANTE e VIAJANTE devem fazer seu planejamento financeiro com cautela e utilizar-se preferencialmente de meios que possibilitem o reabastecimento dos recursos financeiros.

6.2–Por uma questão de saúde do VIAJANTE, é obrigação do CONTRATANTE/VIAJANTE ter dinheiro para suprir quaisquer despesas médica que não são cobertas pelo seguro de viagem. A TEN TOURS se reserva o direito de enviar de volta para o seu local de residência/local de embarque, o VIAJANTE que se encontrar sem dinheiro para alimentação durante a viagem e cujo responsável financeiro se recusar a enviar mais dinheiro. Essa medida visa a manutenção da saúde e do bem-estar do VIAJANTE.

7. Leis vigentes em Angola e regras da TEN TOURS

7.1 - A TEN TOURS se isenta de qualquer responsabilidade sobre o VIAJANTE que se ausentar voluntariamente do hotel ou de qualquer lugar onde os guias se encontrem. Os guias só podem cuidar de quem está no mesmo lugar que eles.

7.2 - O CONTRATANTE e o VIAJANTE estão cientes que em Angola a Lei só permite que se fume a partir dos 18 anos e que se consuma bebidas alcoólicas a partir dos 18 anos, ficando consumidores e fornecedores sujeitos às sanções legais. Qualquer VIAJANTE menor de 18 anos flagrados pelos guias da TEN TOURS consumindo, portando ou comprando bebidas alcoólicas, serão imediatamente desligados da viagem, sem qualquer direito à restituição de valores pagos e assumindo os custos dispostos na cláusula 8.6.

7.3 – VIAJANTES maiores de 18 anos flagrados comprando ou dando bebida alcoólica para menores de idade responderão criminalmente por este ato, conforme dispõe a Lei Angolana.

7.4 - Qualquer VIAJANTE flagrado consumindo, portando ou comprando drogas ilícitas será imediatamente desligado da viagem, sem qualquer direito à restituição de valores pagos e assumindo os custos dispostos na cláusula 8.6.

7.5 - A Lei Angolana permite que a TEN TOURS desligue da viagem qualquer pessoa que venha a infringir as normas de conduta social e moral junto ao grupo do que faz parte e que interfira no bom andamento da excursão/turismo, sem prever qualquer ressarcimento pelo trecho da viagem não utilizado, e incorrendo nos custos dispostos na cláusula 8.6.

7.6 - Na hipótese de ocorrência das infrações previstas nos itens 8.2, 8.3, 8.4 e 8.5, o CONTRATANTE/VIAJANTE será imediatamente comunicado pela TEN TOURS e será providenciado o embarque do VIAJANTE para o Luanda. Um guia acompanhará o VIAJANTE até a entrada para os portões de embarque ou paragem de autocarro, correndo por conta do CONTRATANTE/VIAJANTE o custo de traslado do guia de ida e de volta do aeroporto ou paragem, bem como a multa da companhia aérea por alteração da data de retorno, e, sendo menor de idade, o custo do acompanhante da Companhia Aérea até o avião ou autocarro.

7.7 - O CONTRATANTE e/ou VIAJANTE que se atrasar para as atrações do roteiro, ficam cientes de que não poderão ficar no hotel, exceto por motivo de saúde, devidamente atestado pelo médico do Seguro-viagem ou por determinação da coordenação da HELEN TOUR e estará obrigado a pagar sua condução em veículo privativo para a atração ou local turístico.

7.8 - É obrigatório para os VIAJANTES o uso das camisetas e outros materiais fornecidas pela TEN TOURS nos dias previstos. A medida visa a segurança do VIAJANTE e o controle do grupo. O VIAJANTE que se desligarem do grupo, conforme autorização expressa contida na cláusula 8.9, não poderá usar o uniforme da TEN TOURS enquanto estiver por conta própria.

8. Hotéis ou Resort Previstos

8.1 - O hotel ou resort citado no folheto publicitário pode ser substituído por outro similar da mesma categoria, confirmado até a data de embarque.

8.2 - Conforme estabelecido no Regulamento dos Hotéis, os quartos de hotéis devem ser desocupados até às 12h00, e as acomodações só estarão disponíveis para ocupação após as 14h00.

8.3 - As condições que permitem o desligamento de qualquer pessoa da viagem são: desrespeito às determinações dos guias/organização, bagunça exagerada, atrasos reiterados, desrespeito às leis do país visitado, desrespeito às normas do hotel e locais visitados, acionamento de alarme de incêndio, furto, brigas etc.

9. Danos causados ao hotel e a terceiros

9.1 - O CONTRATANTE e ou VIAJANTE assume a obrigação de pagar por qualquer dano material causado ao hotel ou quarto utilizado, caso comprovada a sua culpa, seja accidental ou não, incluindo-se nesta cláusula, o desrespeito às normas de silêncio do hotel, que possam causar danos morais ao hotel ou aos seus demais hóspedes.

a) Caso não se apresente o causador do dano, a conta será dividida pelos integrantes do quarto, independentemente de culpa;

b) De acordo com a complexidade do dano, o hotel tem direito a fazer todos os reparos necessários e cobrar do responsável, através da TEN TOURS, mesmo meses mais tarde, os custos incorridos para tanto, quando da conclusão do serviço realizado no local.

9.2 - O hotel se reserva o direito de cobrar arbitrariamente por chaves extras que tenham que ser emitidas em caso de extravio.

9.3 - O hotel também se reserva o direito de cobrar arbitrariamente multa referente à sujeira excessiva do quarto, que será suportada por todos os ocupantes dele.

10. Transporte aéreo ou rodoviário

10.1 - Para qualquer alteração no bilhete aéreo (data, nome, destino etc.), na ida ou na volta, nos casos em que o bilhete aéreo já estiver emitido, será cobrada multa conforme regra tarifária, fixada pela Companhia aérea.

10.2 – Por se tratar de tarifa de grupo, não é garantido ao CONTRATANTE e ou VIAJANTE que o trecho aéreo contabilizará milhas em seu programa de milhagem.

10.3 - Os valores das taxas (embarque, combustível, segurança, aeroporto) pagas aos serviços aéreos, poderão sofrer reajustes por determinação da autoridade aeroportuária, ANAC, pela companhia Aérea ou outro órgão, sem prévio aviso, mesmo após a emissão do bilhete aéreo, ficando da mesma forma ciente o CONTRATANTE/VIAJANTE de que deverá arcar com eventual diferença de preços.

10.4 - Em caso de atrasos ou cancelamento de voos, mudanças de horários, acidentes, perdas ou extravio de bagagem fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da Companhia Aérea que efetuar o transporte e de acordo com as normas internacionais, Convenção de Varsóvia e o Código Angolano de Aeronáutica.

10.5 - No caso de atrasos e/ou cancelamento de voos em razão da falta de condições meteorológicas para a realização de um voo seguro, o CONTRATANTE/VIAJANTE fica ciente que a Companhia Aérea não está obrigada a indenizar o passageiro.

10.6 – A TEN TOURS não garante nenhuma solicitação de assentos no avião e tampouco a colocação de famílias sentando-se juntas, uma vez que os assentos são distribuídos de maneira aleatória pela companhia aérea dentro da classe de assentos escolhida.

10.7 – O transporte rodoviário será feito por veículo automóvel previamente definido pela TEN TOURS, e todos os turistas estão obrigado a viajarem abordo dele, não havendo exceções para uso de viaturas pessoais, salvo previa autorização da organização.

11. Procedimentos Operacionais

11.1 - No ato da inscrição, o CONTRATANTE e/ou VIAJANTES indicarão o tamanho do uniforme desejado e o ponto de embarque/desembarque. Qualquer solicitação de mudança no tamanho do uniforme, depois de confeccionada, acarretará a cobrança de 5.000,00 (Cinco mil Kwanzas) por peça que tenha que ser refeita.

11.2 - O critério de divisão dos grupos (ônibus no destino) é exclusivo da TEN TOURS. Qualquer solicitação de agrupamento de amigos em quartos distintos ou familiares em um mesmo grupo (ônibus), deverá ser solicitada no ato da inscrição e estará sujeita à disponibilidade de lugares, tanto em quartos, quanto em voos e ônibus.

12. Condições de cancelamento

12.1 - A solicitação de cancelamento da viagem ou de qualquer dos serviços contratados pelo CONTRATANTE e/ou VIAJANTE, por qualquer motivo, deverá ser formalizada por escrito ou por mensagem pelo WhatsApp, ou ainda por um telefonema.

12.2 - Em caso de cancelamento da viagem por iniciativa do CONTRATANTE e/ou VIAJANTE, serão aplicadas as seguintes multas de cancelamento:

a) Cancelamento até 60 dias que precedem a viagem: **perda de 25% do valor do pacote;**

b) Cancelamento entre 59 e 30 dias antes do início da viagem: **perda de 35% do valor do pacote;**

c) Cancelamento entre 29 e 15 dias antes do início da viagem: **perda de 60% do valor do pacote;**

d) Cancelamento entre 14 dias ou menos antes do início da viagem: **perda de 80% do valor do pacote.**

12.3 - Em caso de cancelamento da viagem por iniciativa da TEN TOURS, por motivo de não-preenchimento do número mínimo de passageiros para realização do tour, o CONTRATANTE e/ou VIAJANTE será ressarcido integralmente os valores pagos, ou poderá escolher participar em uma outra tour.

13. Riscos de viagem/bagagem e Compras

13.1 - A bagagem e demais itens pessoais dos passageiros não são objeto deste contrato. A TEN TOURS não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou dano que as bagagens possam sofrer durante a viagem.

13.2 - Na hipótese de sofrer algum dano grave ou extravio de bagagem, o VIAJANTE, devidamente assessorado por um guia da TEN TOURS, deverá apresentar no aeroporto, na área do desembarque, ou no local de alojamento a reclamação, ficando a critério desta a decisão sobre reparos ou reembolsos.

13.3 – Em razão da grande quantidade de bagagem transportada pelo grupo nos trechos entre hotel/aeroporto doméstico, a TEN TOURS, reserva-se o direito de contratar outros meios de transporte para transportar parte dessa bagagem, não cabendo aos VIAJANTES escolher em qual meio de transporte sua bagagem seguirá, uma vez que ambos os meios de transporte partirão e chegarão juntos ao seu destino.

13.4 – A TEN TOURS não se responsabiliza por defeitos em produtos adquiridos pelo VIAJANTE durante a viagem, cabendo a este testar todos os produtos adquiridos no ato da compra.

13.5 – A TEN TOURS não se responsabiliza e não intervém em qualquer aspecto por compras realizadas durante o passeio turístico, ou outros tipos de serviços que o VIAJANTE solicitar a terceiros durante o tempo de permanência no tour.

13.6 - Ficam incorporados a este contrato os termos do seguro-viagem e bagagem contratados pela TEN TOURS em benefício do VIAJANTE.

14. Obrigações do CONTRATANTE e do VIAJANTE

14.1 - É obrigação do CONTRATANTE esclarecer ao VIAJANTE sobre a importância de se alimentar corretamente, de se hidratar constantemente e de evitar situações que majorem a possibilidade de ficarem doentes, como andar com roupas molhadas, ficar sem camisa em ambientes com ar-condicionado, beber líquidos com excesso de gelo, não repousar nas horas previstas etc.

14.2 – São obrigações do VIAJANTE, que visam sua saúde, bem-estar e segurança:

a) Comunicar aos guias da TEN TOURS qualquer sintoma de doença que esteja sentindo, bem como sua reação ao tratamento médico prescrito (se está se sentindo melhor ou pior);

b) Comunicar aos pais ou familiares se ficar doente e se receber atendimento médico, informando que a coordenação da TEN TOURS está à disposição para quaisquer esclarecimentos;

c) Se alimentar corretamente, cumprindo no mínimo com as três principais refeições diárias (café da manhã, almoço e jantar);

d) Manter o quarto no hotel ou resort arrumado e em condições de higiene dignas, permitindo assim o acesso às camareiras para a limpeza do quarto;

e) Dormir e descansar nos horários determinados, permitindo a recuperação de seu corpo para as atividades do próximo dia;

f) Cumprir com as determinações dos guias no tocante a levar roupa confortável para os passeios, bem como muda de roupa completa, toalha e chinelos nos dias em que assim for determinado;

g) Zelar pela sua própria saúde e segurança acima de tudo, comunicando sempre aos guias qualquer necessidade que tenha para garanti-las.

15. Reclamações

15.1 - No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o CONTRATANTE as encaminhará por escrito à TEN TOURS, em até 10 (dez) dias após o encerramento dos serviços. Se não o fizer, após este prazo a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a TEN TOURS de qualquer responsabilidade.

16. Foro de eleição

16.1 - Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste CONTRATO, as partes elegem o foro do Tribunal da Comarca de Luanda, em conformidade com a Lei de Defesa do Consumidor, Lei 15/03 de 22 de julho.

Luanda aos 24 de janeiro de 2023

TEN TOURS
