

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA PARCERIA: CVC E PICPAY VIAGENS

### Condições Gerais para aquisição de serviços de turismo

Antes de viajar, você deve confirmar se seu destino está aberto para turistas estrangeiros e quais são os documentos exigidos pelas autoridades sanitárias. O descumprimento das exigências pode impedir sua entrada no país, mesmo em conexões ou escalas.

O PicPay atua exclusivamente como canal de vendas dos serviços turísticos oferecidos pela CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e seus fornecedores, conectando o usuário diretamente à CVC.

Os contratos de viagem são celebrados entre você (usuário) e a CVC. Sendo assim, o PicPay não é responsável pela execução, entrega ou qualidade dos serviços de viagem contratados, como transporte, hospedagem, ou demais serviços incluídos no pacote.

Todas as questões relacionadas à qualidade, execução ou possíveis falhas nos serviços devem ser tratadas diretamente com a CVC ou os fornecedores responsáveis (exemplo: companhias aéreas, locadoras de veículos, ou redes hoteleiras). O PicPay não interfere no cumprimento dos serviços contratados e é responsável apenas pela intermediação da oferta junto à CVC.

### 1. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

1.1 O CONTRATANTE é responsável por si e por todas as pessoas para quem as reservas forem realizadas ("Passageiros"), incluindo o fornecimento de informações precisas e a garantia de que todos os documentos estejam atualizados e em conformidade com a legislação local e do país de destino. Além disso, deve assegurar que todos os Passageiros possuam o nível de domínio do idioma exigido no caso de contratação de curso no exterior, e que disponham de recursos financeiros suficientes para o ingresso e a manutenção no local de destino, bem como cumpram quaisquer outras exigências específicas do país de destino e do serviço contratado.

### 2. COMUNICAÇÃO E ALTERAÇÃO NA PROGRAMAÇÃO

2.1 Caso haja alterações na programação que afetem parcial ou totalmente qualquer serviço ou produto contratado para a viagem, a CONTRATADA CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A compromete-se a comunicar o CONTRATANTE, nos meios de comunicação indicados na contratação, com a maior brevidade possível, antes da realização do serviço ou da entrega do produto alterado. Assim, cabe à CONTRATANTE fornecer dados corretos para o envio das comunicações, bem como verificar periodicamente o recebimento de informações.

3. As presentes Condições Gerais são parte integrante do contrato de intermediação de serviços de turismo junto à CONTRATADA CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. Por se tratar de intermediação de prestação de serviços, as notas fiscais referentes aos serviços da CONTRATADA(s) serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao CONTRATANTE, de acordo com o artigo 27 da Lei nº 11.771, de 18/09/2008.

### 4. CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO

4.1. Após a celebração do contrato, poderão ocorrer as hipóteses a seguir descritas:

- (i) Alteração da contratação inicial: Refere-se à modificação das condições contratuais inicialmente formalizadas, incluindo destinos, passageiros, datas e horários de embarque e desembarque, traslados, hospedagens, bilhetes aéreos, transportes rodoviários, locadoras de veículos, entre outras configurações do programa de viagem. As alterações não poderão ser solicitadas voluntariamente pelo CONTRATANTE, sendo admitidas apenas em casos de alterações involuntárias, quando decorrentes de fatos alheios à vontade do CONTRATANTE e do CONTRATADO (ex.: cancelamento de voo pela companhia aérea, fechamento de hotel, alterações operacionais do prestador de serviço).
- (ii) Rescisão: Refere-se à decisão unilateral do CONTRATANTE em rescindir o presente contrato com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem.
- (iii) Não Comparecimento: Caracteriza-se por: a) não comparecimento do CONTRATANTE e/ou Passageiros, na hora e local marcados para o início da prestação dos serviços contratados; e/ou b) solicitações de alteração da contratação inicial ou de rescisão na data de início da prestação dos serviços.

4.2. A ocorrência das hipóteses descritas na cláusula 4.1 acarretará as consequências descritas abaixo, SENDO QUE AS PENALIDADES AQUI ESTABELECIDAS TERÃO POR BASE O PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS CONTRATADOS. EM SE TRATANDO DE TRANSPORTE AÉREO DAS COMPANHIAS “GOL”, “AZUL”, “LATAM” E “AVIANCA”, AO INVÉS DA APLICAÇÃO DAS REGRAS ABAIXO DESCRIKTAS, SERÃO APLICADAS AS CONDIÇÕES DETERMINADAS PELA COMPANHIA AÉREA, AS QUAIS ESTÃO DETALHADAS NA CLÁUSULA 4.4.

4.3. TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL: Dado o seu caráter promocional, ESSA TARIFA NÃO ESTÁ SUJEITA A NENHUM TIPO DE REEMBOLSO. Conforme estabelecido pelo fornecedor, a tarifa não reembolsável é aplicável às reservas de quaisquer serviços turísticos que NÃO POSSAM ser alteradas em nenhuma circunstância no tocante a qualquer um de seus dados, por exemplo, itinerários, tipos de acomodação, regime de alimentação, datas, redução/extensão de estadia, passageiros, bem como na hipótese de Rescisão ou Não Comparecimento. A identificação de que se trata de tarifa não reembolsável está devidamente presente no quadro da cláusula 2.1 do contrato de intermediação de serviços de turismo celebrado junto às CONTRATADAS.

4.4. CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS DA “GOL”, “AZUL”, “LATAM” E “AVIANCA”. EM SE TRATANDO DE TRANSPORTE AÉREO DAS COMPANHIAS “GOL”, “AZUL”, “LATAM” E “AVIANCA”, AO INVÉS DA APLICAÇÃO DAS MULTAS DESCRIPTAS NA CLÁUSULA 4.2. E SUBITENS, SERÃO PRATICADAS AS CONDIÇÕES DETERMINADAS PELA COMPANHIA AÉREA. SENDO ASSIM, TOMANDO CONHECIMENTO DAS TABELAS DESTA CLÁUSULA 4.4, O CONTRATANTE ESTÁ CIENTE QUE A CONTRATADA, NA QUALIDADE DE INTERMEDIÁRIA DA CONTRATAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO, ASSUME A OBRIGAÇÃO DE REPASSE DAS TAXAS E MULTAS ESPECIFICADAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS.

4.4.1 A família, classe ou perfil de tarifa está devidamente identificada no quadro da cláusula 4.4.2 a 4.4.5. abaixo. Nas HIPÓTESES DE RESCISÃO OU NÃO COMPARECIMENTO, ÀS COMPANHIAS COBRAM UMA TAXA QUE É SOMADA À MULTA DE REEMBOLSO. O RESULTADO DESSA SOMA É ABATIDO DE EVENTUAL MONTANTE A SER REEMBOLSADO. O PERCENTUAL DA MULTA É SOBRE O TOTAL DA TARIFA CUMULADO COM OUTROS SERVIÇOS OPCIONAIS DA COMPANHIA AÉREA. AS TAXAS E MULTAS EM RAZÃO DE ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E/OU REEMBOLSO SERÃO APLICADAS POR TRECHO E POR PASSAGEIRO.

#### 4.4.2 "GOL LINHAS AÉREAS"

##### NACIONAL

PERFIL	TAXA DE CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO	TAXA DE NÃO COMPARCIMENTO	MULTA DE REEMBOLSO
PROMO	Não permitido	Não permitido	Não-reembolsável
LIGHT	R\$ 230,00	R\$ 300,00	Não-reembolsável
PLUS	R\$ 230,00	R\$ 300,00	60%
MAX	Isento	Isento	5%

##### INTERNACIONAL

PERFIL	TAXA DE CANCELAMENTO/ ALTERAÇÃO	TAXA DE NÃO COMPARCIMENTO	MULTA DE REEMBOLSO
PROMO	Não permitido	Não permitido	Não-reembolsável
LIGHT	USD 75,00*	USD 120,00*	Não-reembolsável
PLUS	USD 75,00*	USD 120,00*	60%
PREMIUM	Isento	Isento	5%

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

#### 4.4.3 "AZUL LINHAS AÉREAS"

##### NACIONAL

FAMÍLIA	AZUL IMPERDÍVEL DOMÉSTICO	AZUL	MAIS AZUL
Classe	OO, U, UU, V, W, X e Z		
Taxa de Alteração / Cancelamento	R\$300,00	R\$275,00	R\$275,00
Taxa de Não Comparecimento	R\$ 300,00	R\$300,00	R\$300,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	Tarifa Não Reembolsável	60%	60%

Multa de Reembolso: Não Comparecimento	Tarifa Não Reembolsável	60%	60%
--	-------------------------	-----	-----

## INTERNACIONAL ESTADOS UNIDOS E EUROPA

FAMÍLIA	AZUL ECONOMY	AZUL BUSINESS
Taxa de Alteração / Cancelamento	USD 150,00*	USD 200,00*
Taxa de Não Comparecimento	USD 300,00*	USD 300,00*
Multa de Reembolso: Cancelamento	USD 150,00*	USD 200,00*
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	USD 150,00*	USD 150,00*

## INTERNACIONAL AMÉRICA DO SUL E CAIENA

FAMÍLIA	AZUL ECONOMY	AZUL BUSINESS
Taxa de Alteração / Cancelamento	USD 80,00*	USD 80,00*
Taxa de Não Comparecimento	USD 120,00*	USD 120,00*
Multa de Reembolso: Cancelamento	USD 50,00*	USD 50,00*
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	USD 120,00*	USD 120,00*

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

## 4.4.4 “LATAM”

## NACIONAL

Perfil	Taxa Alteração e Cancelamento	Taxa de comparecimento (NoShow)	não Multa de Reembolso
Promo	Não permite	Não-reembolsável	Não-reembolsável
Light	R\$ 210,00	R\$ 310,00	Não-reembolsável
Plus	R\$ 170,00	R\$ 270,00	60%

Top

Isento

Isento

Isento

#### 4.4.5 "AVIANCA LINHAS AÉREAS"

##### Avianca Internacional – VOOS PARA AMÉRICA DO NORTE

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	U\$ 200,00	U\$ 250,00	U\$ 300,00	Isento	U\$ 250,00
Taxa de Não Comparecimento	U\$ 200,00	U\$ 250,00	U\$ 300,00	Isento	U\$ 250,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	U\$ 300,00	U\$ 350,00	U\$ 400,00	Isento	U\$ 350,00
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	U\$ 300,00	U\$ 350,00	U\$ 400,00	Isento	U\$ 350,00

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

##### Avianca Internacional – VOOS PARA AMÉRICA DO SUL

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	U\$ 50,00	U\$ 100,00	U\$ 150,00	Isento	U\$ 100,00
Taxa de Não Comparecimento	U\$ 50,00	U\$ 100,00	U\$ 150,00	Isento	U\$ 100,00
Multa de Reembolso: Cancelamento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	U\$ 200,00
Multa de Reembolso: Não	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	U\$ 200,00

Comparecimen  
to

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

Avianca Internacional – VOOS PARA EUROPA

FAMÍLIA	FLEX	ECONOMY	PROMO	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	5%
Taxa de Não Comparecimento	U\$ 150,00	U\$ 200,00	U\$ 250,00	Isento	10%
Multa de Reembolso: Cancelamento	U\$ 250,00	U\$ 300,00	U\$ 350,00	Isento	15%
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	U\$ 250,00	U\$ 300,00	U\$ 350,00	Isento	15%

\* Os valores expressos em moeda estrangeira serão pagos em moeda corrente nacional (R\$), conforme cotação do dia do pagamento ou cotação do dia da solicitação de cancelamento, conforme política da Companhia Aérea.

Avianca Internacional – VOOS PARA COLÔMBIA

FAMÍLIA	BUSINESS	BUSINESS PROMO
Taxa de Alteração / Cancelamento	Isento	5%
Taxa de Não Comparecimento	Isento	10%
Multa de Reembolso: Cancelamento	Isento	15%
Multa de Reembolso: Não Comparecimento	Isento	15%

## 5.0 DAS REGRAS COMPLEMENTARES

5.1 Em qualquer das hipóteses de Rescisão ou Não Comparecimento acima elencadas, aplicar-se-á a retenção das taxas de serviços relativas à intermediação da prestação dos serviços turísticos, no percentual total de 15% (quinze por cento) do valor total do Contrato. DESSA MANEIRA, QUANDO HOUVER REEMBOLSO EM RAZÃO DE RESCISÃO OU NÃO COMPARECIMENTO, ESSE PERCENTUAL É CONSIDERADO DE MODO QUE SEJA SOMADO À MULTA ESTABELECIDA NAS CLÁUSULAS 4.2.3 E 4.2.5.

5.2 Na hipótese de o CONTRATANTE iniciar a viagem contratada e vir a desistir no curso da prestação dos serviços, em qualquer fase ou etapa após o seu início, não haverá qualquer devolução de valores pagos.

5.3. Fica o CONTRATANTE ciente de que os serviços ora contratados são meramente de intermediação de serviços de turismo executados por terceiros fornecedores (transportadoras aéreas, marítimas e rodoviárias, receptivos, hotéis, restaurantes, locadora de veículos, etc.) razão pela qual tais fornecedores poderão exigir do CONTRATANTE a aplicação de eventuais penalidades adicionais às elencadas no presente contrato.

5.4. As regras de alteração, rescisão e não comparecimento definidas neste instrumento não podem ser utilizadas em situações nas quais o CONTRATANTE efetuou o pagamento diretamente para a empresa fornecedora de serviços de turismo.

5.5. DIREITO DE ARREPENDIMENTO: PARA OS CONTRATOS VIA SITE/APP picpay.cvc.com.br , O CONTRATANTE PODERÁ ARREPENDER-SE NO PRAZO LEGAL DE 07 (SETE) DIAS A CONTAR DA CONFIRMAÇÃO DA COMPRA. Para tanto, basta o CONTRATANTE entrar em contato por meio das informações de contato localizadas no rodapé do site <http://picpay.cvc.com.br> ou telefone: (+55) 11 2142-2718, conforme o caso, solicitando o arrependimento e o Contrato restará devidamente rescindido sem a aplicação de quaisquer penalidades estabelecidas neste instrumento. Com exceção dos cancelamentos realizados pelo CONTRATANTE, cuja a data de aquisição da passagem aérea e a data de embarque seja inferior a 7 (sete) dias, que poderão sofrer a cobrança de taxas para o cancelamento, conforme determinado pela respectiva companhia aérea, nos termos do Artigo 11 da Resolução 400/2016 da ANAC. O CONTRATANTE poderá desistir da compra do serviço de transporte aéreo, mesmo se adquirido em estabelecimentos físicos, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento do seu comprovante, desde que a compra tenha sido efetivada com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias em relação à data de embarque.

Em caso de problemas durante a viagem ou em caso de falhas na prestação de serviços, o usuário deverá entrar em contato através do canal de atendimento da CVC: (+55) 11 2142-2718.

6. DO CANCELAMENTO OU MODIFICAÇÃO DA VIAGEM PELA CONTRATADA. Quando a intermediação dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, a viagem pode ser cancelada ou modificada, sendo o CONTRATANTE comunicado com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. A programação da viagem contratada também poderá sofrer modificações ou ser cancelada por motivos técnicos ou disponibilidade. Em qualquer caso, ocorrendo o cancelamento ou a modificação, ficará à escolha do CONTRATANTE: (i) a realização de outra viagem nessa mesma ocasião, (ii) a programação da mesma viagem (igual descrição) para outra data. Na hipótese do CONTRATANTE escolher outro roteiro ou a mesma viagem para outra data e, sendo essas opções mais onerosas do que o valor inicialmente pago, a diferença do valor deverá ser paga pelo CONTRATANTE.

6.1. Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais, com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços contratados, a viagem pode ser cancelada ou parte dela, antes do início,

ou em qualquer etapa, sendo devida a restituição ao CONTRATANTE dos valores correspondentes aos serviços não utilizados, podendo haver retenção das taxas de serviços, na forma da Cláusula 5.1. Na ocorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, ciclones, furacões, etc.) ou levantes sociais (protestos públicos, revoluções, atos terroristas, etc.) a CONTRATADA não se responsabiliza pelos danos materiais ou morais decorrentes.

6.2. SEGURO VIAGEM: Para que a CONTRATADA possa transmitir à seguradora a proposta de contratação do seguro viagem, a CONTRATADA 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 CONTRATADA não receba os dados necessários, a proposta de contratação do seguro solicitada pelo CONTRATANTE poderá ser cancelada pela CONTRATADA.

7. CONDIÇÕES ADICIONAIS. Aplicam-se ao presente contrato as condições adicionais abaixo descritas:

(i) BAGAGEM. Na hipótese de eventuais danos ou extravios de bagagem, o CONTRATANTE deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável, mediante a elaboração do Registro de Irregularidade de Bagagem. Desse modo, o passageiro deve verificar as condições de sua bagagem tão logo as tenha em mãos no desembarque. Documentos com ou sem valor, jóias, pedras preciosas, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem ser transportados em bagagem de mão, sob vigilância direta do CONTRATANTE.

(ii) LIMITES DE BAGAGEM. Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o CONTRATANTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora. Em se tratando de bagagem de mão, além do peso, o passageiro deve atentar-se às dimensões e quantidade de peças definidas pela companhia aérea. Quando o destino final for internacional, o CONTRATANTE deve estar atento ao optar por adquirir voos separadamente uma vez que estará sujeito aos limites do voo nacional. Em se tratando de cruzeiros marítimos o limite permitido é de duas malas por passageiro, conforme peso a ser indicado por cada Cia Marítima. O CONTRATANTE deverá consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS sobre os volumes de peso que poderá transportar. Caso o CONTRATANTE exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas cobradas pelas transportadoras.

(iii) TRASLADOS E PASSEIOS. São serviços de turismo compartilhados com outras pessoas, realizados em veículo de acordo com a frota da empresa responsável. O CONTRATANTE deverá comparecer para o início dos serviços no local e no horário determinado, pois o transporte não poderá atrasar o traslado e/ou o passeio para aguardar o CONTRATANTE, mesmo que o atraso seja justificado. Fica o CONTRATANTE ciente de que a pontualidade é condição para fruição do serviço.

(iv) SERVIÇOS OPCIONAIS. É comum a indicação de passeios e atividades durante a viagem (no destino). Esses serviços são contratados diretamente com empresas especializadas, as quais são responsáveis pela organização e operacionalização dessas atividades. Dessa maneira, havendo dúvidas ou reclamação quanto aos serviços opcionais, deverá o CONTRATANTE tratar o assunto diretamente com a empresa contratada.

(v) HOSPEDAGEM. As acomodações utilizadas na prestação dos serviços são em regra, de categoria básica (standard). Qualquer alteração diferenciada deverá ser previamente solicitada. Caso haja modificações das acomodações por parte do CONTRATANTE durante a viagem, este deverá assumir despesas decorrentes, não sendo elas reembolsadas. Os hotéis que são indicados nos circuitos europeus poderão ser alterados no destino pelos fornecedores responsáveis de acordo com a quantidade de pessoas participantes da excursão.

Especificações quanto a Casa de Família ou Residência Estudantil

No caso de contratação de hospedagem em casa de família, O CONTRATANTE NÃO PODERÁ

ESCOLHER O PERFIL DO LAR QUE O HOSPEDARÁ, NEM A DISTÂNCIA DO LAR PARA A ESCOLA. Por perfil de lar entende-se aquele constituído das mais diversas maneiras, como, por exemplo, o habitado por apenas uma pessoa solteira, por um casal (com ou sem filhos), com ou sem animais de estimação, entre outras possibilidades. Caso o CONTRATANTE possua alguma alergia, seja aos mencionados animais de estimação, a cigarro ou a algum tipo de comida/medicação, o CONTRATANTE deve comunicar as CONTRATADAS no ato da contratação.

No caso de contratação de hospedagem em residência estudantil, as CONTRATADAS poderão encaminhar a confirmação da reserva até o início do curso, uma vez que o prestador de serviço desse tipo de acomodação, diante das características próprias desse tipo de hospedagem, demora mais tempo para efetuar a confirmação. Caso não haja a confirmação da referida reserva pelo Fornecedor (residência estudantil), o CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, arcar com custos adicionais na escolha de uma nova acomodação.

(vi) HORÁRIOS DA HOSPEDAGEM. O CONTRATANTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída dos apartamentos e/ou cabines (check in/check out). Nem sempre os horários dos hotéis estão em linha com os horários de voo, podendo, eventualmente, o CONTRATANTE desocupar o apartamento antes da chegada do traslado. Caso o CONTRATANTE queira continuar hospedado, para aguardar a chegada do traslado, deverá verificar a disponibilidade do hotel e adquirir uma diária extra. Tal despesa não será restituída pelas CONTRATADAS.

(vii) INSTALAÇÕES DA HOSPEDAGEM. A critério e disponibilidade dos meios de hospedagem, as seguintes combinações podem ocorrer: apartamento duplo pode ter duas camas de solteiro ou uma cama de casal; apartamento triplo pode ter três camas de solteiro ou uma cama de casal e uma de solteiro; apartamento quádruplo pode ter apenas duas camas de casal. As camas podem ser articuladas ou sofá-cama. Caso o CONTRATANTE queira acomodação específica, deverá previamente consultar a existência de cama diferenciada, bem como, o preço pelo serviço

(viii) ALIMENTAÇÃO. A alimentação será fornecida de acordo com o serviço contratado. Os serviços podem incluir a oferta de café-da-manhã, que em regra é servido em áreas específicas e em horários previamente estabelecidos. Poderá ainda ser contratado serviço denominado "meia-pensão" o qual o CONTRATANTE, além de café-da-manhã receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade "pensão completa" serão disponibilizadas as três refeições, o café-da-manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento. Na modalidade "tudo incluído", estarão compreendidos produtos relacionados pelos estabelecimentos, não sendo todos os produtos integrantes desta modalidade. Importante: no caso de dieta alimentar diferenciada, o CONTRATANTE deverá informar e consultar previamente a AGÊNCIA DE VIAGENS, sobre a possibilidade de atendimento diferenciado nesse sentido. Poderá ser cobrado valor adicional por esse serviço.

(ix) SEGURO VIAGEM. Esse serviço é opcional para destinos nacionais, internacionais e marítimos, contudo o CONTRATANTE deve obter esse tipo de serviço em se tratando de destinos europeus em razão do Tratado de Schengen. No caso de o CONTRATANTE não ingressar em países europeus ou ser deportado em razão da ausência de seguro viagem, a CONTRATADA não indenizará o CONTRATANTE de eventuais despesas que possam surgir, tais como, taxas, transporte aéreo, entre outros.

ATENÇÃO: O SEGURO VIAGEM NÃO É UM SEGURO SAÚDE! LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, OBSERVANDO SEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES, BEM COMO O LIMITE DO CAPITAL SEGURADO CONTRATADO PARA CADA COBERTURA.

(x) ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO. Em viagens rodoviárias, os ônibus, minivans e micro-ônibus utilizados para os serviços atendem às regras de conforto e segurança das autoridades locais, podendo constar nesse serviço o acompanhamento de guias. Em roteiros

que cumpram trechos comuns, haverá a possibilidade de dois ou mais grupos de passageiros se unirem. Nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte, independentemente de quem estiver a mais tempo a bordo do referido veículo. O transporte rodoviário europeu não disponibiliza banheiros em seus ônibus.

(xi) ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO.

Horário de apresentação no Aeroporto. Para voos nacionais, o passageiro deve apresentar-se com 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para embarque. Já para voos internacionais, a antecedência é de 03 (três) horas do horário previsto para embarque.

Fretamento. Quando o voo for fretado, não se recomenda ao CONTRATANTE a utilização desse serviço para a realização de eventos que tenham horários fixos, tais como compromissos comerciais, casamentos, formaturas, velórios, entre outros, pois vôos fretados podem ter suas datas e os horários de chegada e partida alterados.

Alteração de Aeroporto. Quando não for possível o pouso no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, o pouso será feito em outro aeroporto, podendo o restante do trecho ser realizado por outro tipo de transporte.

Milhas. A programação de viagem não dá direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

Regras e Condições Específicas da Companhia Aérea.

A equipe de vendedores das CONTRATADAS está à disposição para esclarecer as regras e condições específicas de cada companhia aérea, bem como quanto à cobrança de taxas adicionais no caso de alterações, cancelamentos e reembolso. Sendo assim, sujeito às regras e condições da companhia aérea, que dentre outros termos podem incluir a aplicação de multas e taxas, bem como estipular restrições e vedações para o caso de tarifas promocionais e de classes de reserva. Desse modo, caso o CONTRATANTE venha a solicitar reembolso, cancelamento ou alteração em bilhete aéreo, o CONTRATANTE deve respeitar o prazo de validade do bilhete, que usualmente é de 01 (um) ano contado da data de emissão, respeitar o limite de permanência da regra tarifária, dentre outras condições estabelecidas pela Companhia Aérea. O reembolso tratado nesta cláusula não é adicional ao previsto nos casos de não comparecimento e de rescisão deste Contrato.

Bilhete Aéreo. O bilhete aéreo é pessoal e intransferível, sendo assim, não é permitida a alteração de passageiros. Os bilhetes aéreos têm validade de 12 (doze) meses a partir da data de emissão, sendo possível sua utilização, reembolso e/ou remarcação (dependendo da regra do bilhete, da disponibilidade, e mediante o pagamento de multas) apenas dentro desse prazo. As alterações realizadas após a emissão da passagem não estendem essa validade, sendo assim, em caso de alteração, a data do retorno precisa, obrigatoriamente, ser marcada dentro deste período de validade.

Assento. Ainda que o CONTRATANTE tenha seu assento na aeronave escolhido junto à Agência de Viagens, a escolha realizada está sujeita a alteração pela Companhia Aérea. Desse modo, as CONTRATADAS recomendam que no momento do check-in os passageiros confirmem seu assento.

Parcerias das Companhias Aéreas. Em alguns casos, é possível que o passageiro tenha que realizar a viagem em aeronave de companhia aérea parceira daquela originalmente contratada. Essa decisão é sempre da Companhia Aérea, sem qualquer ingerência das CONTRATADAS.

Duplicação de Reservas (DUPE): As companhias aéreas não permitem que uma reserva seja duplicada, ou seja, que um mesmo passageiro possua duas reservas no mesmo voo ou em voos com horários incompatíveis na mesma companhia aérea. Sendo assim, caso o CONTRATANTE, o

passageiro ou terceiro venha a efetuar uma nova reserva em nome do passageiro junto à companhia aérea, seja diretamente ou via outra agência de viagens, a reserva efetuada pela Agência de Viagens será cancelada pela companhia aérea. A consequência disso é que a Agência de Viagens terá que efetuar uma nova reserva junto à companhia aérea e o CONTRATANTE estará sujeito ao pagamento de diferenças tarifárias vigentes ou até mesmo indisponibilidade de assento no voo desejado. Em adição, o CONTRATANTE estará sujeito às penalidades de Alteração da Contratação Inicial ou Rescisão, conforme disposto nestas Condições Gerais.

(xii) ESPECIFICIDADES DA LOCAÇÃO DE CARRO. Nas locações nacionais, somente será locado o carro para motoristas habilitados por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Somente motoristas maiores de 21 anos podem alugar um automóvel. Além disso, é necessária apresentação de cartão de crédito com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita uma pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais (cadeirinha de bebê, GPS, entre outros) podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo. A taxa One Way (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível, quando retirado da locadora.

(xiii) LOCAÇÃO DE CARRO INTERNACIONAL. Somente será locado carro para motoristas habilitado por mais de dois anos. Não é permitida a utilização de permissão para dirigir um carro alugado. Junto da carteira de habilitação deverá ser apresentado o passaporte válido. Na Europa, além desses documentos, é exigida carteira de habilitação internacional. A idade mínima para locação de carro no exterior varia de 21 a 25 anos de idade (há locadoras que cobram taxas para motoristas menores de 25 anos e que devem ser pagas na localidade) para motoristas, essa informação deve ser verificada diretamente com a locadora do veículo. O condutor deverá apresentar cartão de crédito internacional, com limite mínimo exigido pela locadora, quando será feita uma pré-autorização de débito, para cobrir eventuais danos ou avarias que o carro possa sofrer. Equipamentos adicionais podem ser solicitados e serão pagos no local da retirada do veículo. A taxa One Way (local de retirada do veículo diferente do local de devolução) é cobrada e deverá ser paga no local da devolução do carro. O veículo alugado deve ser devolvido com a mesma quantidade de combustível, quando retirado da locadora (exceto quando esse item estiver incluído no plano).

(xiv) DA DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM. Para realizar a viagem é necessário que os passageiros apresentem os seguintes documentos:

1. VIAGENS NACIONAIS: RG original, em bom estado, e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.

## 2. VIAGENS INTERNACIONAIS:

(a) para Argentina, Chile, Paraguai, Uruguai, Bolívia, Peru, Colômbia e Equador: 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.

(b) viagens internacionais para qualquer outro destino (inclusive para conexões e escalas), que não sejam os acima informados: Passaporte válido (com 6 meses de validade mínima na data de embarque), vistos consulares e exigências adicionais de acordo com o país visitado, inclusive para conexões e escalas. RECOMENDAMOS CONSULTA AO CONSULADO DO PAÍS PARA CONFIRMAÇÃO DE TODAS AS EXIGÊNCIAS APLICÁVEIS COMO, POR EXEMPLO, EM VIAGENS DE MENORES DE IDADE, A NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO DOS PAÍS TRADUZIDA PARA O INGLÊS OU OUTRA LÍNGUA, BEM COMO SEU RECONHECIMENTO JUNTO AO ÓRGÃO COMPETENTE DO PAÍS.

(c) criança ou adolescente viajando em companhia somente de um dos pais: O outro deverá

autorizar por escrito, 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.

(d) criança ou adolescente viajando desacompanhado ou em companhia de terceiros maiores, capazes e de nacionalidade brasileira: 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.

(e) Vistos: A obtenção dos vistos é de responsabilidade exclusiva dos passageiros, bem como a consulta junto ao consulado de cada país a ser visitado (inclusive para conexões e escalas) quanto a exigências adicionais;

(f) Seguro Viagem: Em viagens para países da Europa é obrigatório que o cliente possua um seguro de viagem contratado (Tratado de Schengen). O cliente que não contratar o seguro poderá ser deportado do país visitado. A não aquisição de um Seguro de Viagem, por opção do cliente, isenta as CONTRATADAS de responsabilidade por qualquer fato que ocorrer durante a viagem, inclusive se não conseguir ingressar no destino contratado ou se for deportado.

Recomendamos que o cliente adquira um seguro viagem, independentemente do destino contratado, pois em caso de necessidade médica durante a viagem as CONTRATADAS não se responsabilizam pela prestação desses serviços.

(g) Vacinas: observar o item (xvii) que trata de vacinação. A falta de qualquer um dos documentos obrigatórios acima mencionados, 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 das CONTRATADAS, inclusive em casos de deportação ou por ser impedido de ingressar no destino contratado.

Informamos que toda e qualquer situação decorrente de documentação rejeitada, impedimentos de fronteiras e ações dos órgãos de imigração nos aeroportos, portos e postos de fronteira, para os roteiros nacionais, internacionais e marítimos, são de total responsabilidade do passageiro. Adicionalmente, a CONTRATADA esclarece que se houver deportação, tal ato é de soberania do país a ser visitado, não podendo as CONTRATADAS interferirem nas decisões locais de imigração.

#### (xv) DO EMBARQUE E HOSPEDAGEM DO MENOR.

##### 1. Viagens Nacionais:

(a) Embarque de menores de doze anos viajando acompanhado de pessoa sem vínculo de parentesco: Necessária apresentação de autorização escrita, assinada pelo pai e pela mãe, pelo guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança. Em adição, é necessária a apresentação de RG original ou, na falta deste, Certidão de Nascimento original.

(b) Embarque de menores de doze anos viajando desacompanhado: Cabe à CONTRATANTE verificar junto à companhia aérea escolhida a possibilidade do embarque de menores desacompanhados dos pais, do guardião ou tutor ("Responsável Legal"), de parente ou de pessoa autorizada (pelos pais, guardião ou tutor), sendo que nos voos permitidos, será necessária a autorização judicial;

(c) Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus Responsáveis Legais. Em caso do menor viajar somente com um dos Responsáveis Legais, é necessária autorização por escrito do ausente. A autorização deve ser por escrito e a assinatura ser reconhecida por autenticidade ou semelhança;

d) Para hospedagem, nos estabelecimentos brasileiros, a criança ou o adolescente necessita estar acompanhado dos pais ou de seu responsável (guardião ou tutor). Caso um dos Responsáveis Legais esteja ausente, recomendamos que o Responsável Legal ausente autorize a

hospedagem. Quando o menor for se hospedar desacompanhado dos Responsáveis Legais, é necessário que ambos autorizem essa hospedagem. As autorizações aqui mencionadas devem ser por escrito, com assinatura reconhecida por autenticidade ou semelhança e devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou.

Vínculo de parentesco. Apenas são considerados parentes o pai, a mãe, o irmão, a irmã, os avós, os bisavós, os tios (irmão ou irmã de um dos pais do menor), desde que sejam maiores de idade e que comprovem, através de certidões de nascimento, o parentesco;

## 2. Viagens Internacionais:

a) Para embarque de menores é necessário que eles estejam acompanhados dos seus pais ou responsável legal. Em caso do menor viajar somente com um dos pais ou sozinho, é necessária autorização por escrito, do cônjuge ausente ou dos dois se viajar desacompanhado. A autorização deve ser por escrito e a assinatura ser reconhecida por autenticidade ou semelhança. Certidão de nascimento não é documento válido para viagem. Importante esclarecer que a autorização apenas é suficiente para a saída do país, não abrangendo hospedagem.

(b) No caso de um dos pais ser falecido, há a necessidade de apresentação da Certidão de Óbito no momento do embarque; 2. Vínculo de parentesco. Apenas são considerados parentes o pai, a mãe, o irmão, a irmã, os avós, os bisavós, os tios (irmão ou irmã de um dos pais do menor), desde que sejam maiores de idade e que comprovem, através de certidões de nascimento, o parentesco; 3. O novo passaporte brasileiro (de cor azul) não registra a filiação do passageiro, dessa maneira, deve-se apresentar o RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador junto com o passaporte; 5. As autorizações aqui mencionadas devem estar acompanhadas de fotocópia autenticada do RG de quem autorizou; 6. Sempre que houver necessidade de obter autorização de viagem, recomenda-se que o interessado procure com antecedência o Juízo da Infância e da Juventude local, a fim de confirmar se a documentação necessária está adequada, evitando-se contratemplos de última hora.

c) Hospedagem em estabelecimentos no exterior: o menor não poderá se hospedar caso não esteja acompanhado de um responsável. As regras variam de país para país, por exemplo: em geral, nos Estados Unidos da América passageiros menores de 21 anos não se hospedam desacompanhados de um responsável. Recomendamos que o consulado do país de destino seja consultado previamente a fim de que o CONTRATANTE esteja ciente das regras locais.

3. As autorizações de viagem do menor devem ser emitidas em número de vias compatível com o número de voos (trechos) que compõem a viagem, ou seja, uma mesma autorização não vale para ida e volta. Do mesmo modo, devem ser consideradas vias extras para conexões.

(xvi) TAXAS GOVERNAMENTAIS E LOCAIS. Existem países que cobram taxas governamentais de regresso que não podem ser recolhidas no Brasil e sim quando o CONTRATANTE e seus passageiros deixam aquele país. Em viagens internacionais, é importante verificar se o país de destino cobra esse tipo de taxa governamental. Em adição, há hotéis que cobram diretamente dos hóspedes outras taxas locais, como, por exemplo, taxas de turismo e taxas de resort ('resort fee'). Tais taxas, governamentais e locais, quando exigidas, correrão por conta do CONTRATANTE, não sendo uma despesa reembolsável.

(xvii) VACINAS. Alguns países exigem certificado de vacinação contra algumas doenças (como, por exemplo, febre amarela). É importante verificar quais são as exigências estabelecidas para o destino contratado, inclusive para conexões e escalas, com a máxima antecedência à data do embarque.

Febre Amarela: Alguns países exigem certificado de vacinação contra febre amarela, esta vacina deve ser tomada em até 10 (dez) dias antes do embarque e somente serão aceitos os certificados internacionais de vacinação. Favor consultar diretamente o consulado do país a fim de verificar

esta e outras eventuais exigências. A vacina é exigida inclusive em conexões e escalas e possui validade de 10 anos contados da data da vacinação.

**Tríplice Viral:** O Ministério da Saúde, seguindo orientação da Organização Pan-Americana da Saúde (OPA), recomenda que viajantes para o exterior estejam vacinados contra sarampo, caxumba e rubéola. Viajantes não vacinados devem receber a vacina pelo menos 15 dias antes da partida.

(xviii) **NECESSIDADES ESPECIAIS.** O CONTRATANTE portador de necessidades especiais de qualquer natureza precisa comunicar as CONTRATADAS de sua condição antes de efetivar a compra dos serviços de turismo a fim de que as CONTRATADAS possam verificar junto aos fornecedores a disponibilidade de atendimento apropriado.

O PicPay atua como canal de venda dos serviços turísticos oferecidos pela CVC e não é responsável pela execução ou qualidade dos serviços prestados pela CVC e seus fornecedores.