

Contrato de intermediação de Compra e Venda de Produtos Turísticos da etrip.com

Introdução:

- (i) A etrip é uma empresa que disponibiliza uma ferramenta de pesquisa e intermedia a aquisição de passagens aéreas, pacotes turísticos, reserva de hotéis, alugueis de carros, seguros de viagem, dentre outros, em conjunto denominados "Produtos Turísticos";
- (ii) O usuário, sob sua responsabilidade, insere os critérios de pesquisa, sem limites, a exemplo: a (I) cidade de origem, (II) cidade de destino, (III) data da ida, (IV) data da volta, (V) horário da ida, (VI) horário da volta, (VII) tempo da estadia, (VIII) quantidade de adultos e (IX) quantidade de crianças, dentre outros;
- (iii) A partir dos critérios de pesquisa informados pelo usuário, etrip.com informa o resultado da pesquisa;
- (iv) Ao inserir os dados de pagamento, a cobrança é feita através de sistema dos fornecedores dos serviços, a exemplo de companhias aéreas, hotéis e locadoras de veículos, ou ainda, por sistemas contratados pela etrip.com;
- (v). Após a aprovação pela administradora do cartão de crédito utilizado pelo usuário, quando confirmada a compra, o usuário receberá sua documentação da viagem através de e-mail cadastrado;

As partes têm entre si, justo e acordado, o presente Contrato de Intermediação de Compra e Venda de Produtos Turísticos, que será regido pelas cláusulas e condições gerais a seguir expostas:

I - DAS PASSAGENS AÉREAS

1.1. A pesquisa feita pelo usuário sobre voos, domésticos ou internacionais, a partir dos critérios por ele inseridos, trará como resultado os melhores preços e as melhores condições de pagamento encontradas dentre os Produtos Turísticos oferecidos pelos fornecedores de serviço para os quais a etrip faz intermediação, sabendo-se que as tarifas aéreas são dinâmicas e sujeitas a alterações a qualquer tempo e sem prévio aviso, portanto, dependendo do tempo de finalização da compra, pode ocorrer variação de preço entre a escolha da passagem/empresa aérea e a finalização de compra pelo usuário.

1.2. Após a escolha do melhor voo pelo usuário, este deverá inserir imediatamente os dados do(s) passageiro(s) e do cartão de crédito.

1.3. Ao finalizar seu processo de compra, o usuário receberá um e-mail com a confirmação do pedido. **A aquisição da passagem aérea está condicionada à sua efetiva ratificação pela companhia aérea escolhida, através de seus respectivos sistemas de cobrança e emissão de vouchers e/ou e-tickets .**

1.4. A cobrança dos valores referentes à aquisição das passagens aéreas é sempre feita no sistema da respectiva companhia aérea.

1.5. A etrip, na qualidade de intermediária do serviço de compra e venda dos Produtos Turísticos, deverá ser diligente ao exigir dos Fornecedores a devolução de todo e qualquer valor eventualmente devido por estes ao usuário, a exemplo, mas não se limitando a erros de cobrança e reembolso.

1.6. No caso de voos com conexão em aeroportos diferentes, o transporte entre eles ficará a cargo do usuário/passageiro.

1.7 . Os voos podem ser operados pelos aviões da companhia aérea escolhida pelo cliente ou por aviões pertencentes a companhias aéreas parceiras daquela.

1.8. As passagens adquiridas pelos Usuários são de caráter pessoal, não podendo ser transferidas ou endossadas, em qualquer hipótese, para terceiros.

1.9. As passagens possuem validade máxima de 01 (um) ano, contado a partir da data da compra, sendo possível sua utilização, cancelamento e/ou remarcação, dependendo da disponibilidade, apenas dentro deste prazo, estando sujeito a eventuais multas e taxas impostas pelas companhias aéreas.

1.10. Tarifas promocionais podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações ou cancelamentos, sendo necessária a leitura da “Política de Cancelamento” da companhia aérea escolhida.

II - DEVERES DO USUÁRIO

I -Fornecer informações completas e atualizadas mediante as solicitações do site no processo de aquisição dos Produtos Turísticos;

II -Proceder com zelo e atenção no processo de aquisição dos Produtos Turísticos, inserindo informações corretas e verdadeiras, sendo o único responsável por estas informações;

III -Comparecer ao embarque com a antecedência solicitada pela companhia aérea;

IV -Verificar o fuso horário do destino, bem como a ocorrência do horário de verão;

V -Apresentar todos os documentos necessários para o embarque e/ou check-in, sendo necessário que este apresentado contenha os mesmos dados informados na hora da compra do Produto Turístico;

VI -Verificar quais os documentos necessários para embarque de crianças de colo e menores de idade;

VII -Observar os limites de peso e dimensões de bagagem para voos domésticos ou internacionais, assim como as restrições alusivas ao transporte de objetos;

VIII -Não acondicionar objetos de valor em sua bagagem, sem prévia comunicação à empresa aérea; em eventual perda/extravio de bagagem não haverá devolução pela empresa aérea, caso não tenha sido feito o registro antecipado.

VIX -Verificar as condições de sua bagagem no desembarque; reclamar imediatamente no balcão de desembarque da empresa aérea.

X -Obedecer a todas as normas de segurança estipuladas pela companhia aérea;

XI -Vacinar-se de acordo com a legislação brasileira e do local de destino;

XII -Para viagens internacionais, é de exclusiva responsabilidade do usuário obter informações, bem como providenciar os passaportes válidos e eventuais visto de entrada, de acordo com o país visitado, bem como seguro de viagem obrigatório, quando a viagem tiver como destino ou conexão países da Europa (determinação feita pelos países europeus a partir do Tratado de Schengen); bem como vacinação de acordo com a legislação.

XIII -Verificar se há a necessidade do pagamento de taxas aeroportuárias no local do embarque;

XIV - Reclamar, em até 30 (trinta) dias, por qualquer problema ocorrido na compra e/ou utilização dos Produtos Turísticos, sob pena de não mais poder fazê-lo, conforme determina o artigo 26, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

III - REGRAS TARIFÁRIAS E PENALIDADES

3.1. Na compra de passagens aéreas, todas as taxas de embarque, de serviços e de segurança, além dos tributos, estão inclusas no valor do bilhete adquirido pelo usuário, exceto naqueles aeroportos que a cobrança com presença física é obrigatória.

3.1.1. Em caso de aquisição de passagem aérea com pagamento em parcelas, as taxas e tributos mencionados na cláusula acima serão integralmente cobrados na primeira parcela.

3.2. Alterações de datas e/ou horários deverão ser solicitadas via própria conta do usuário. A abertura de chamado na plataforma deverá ser feita durante horário comercial (das 8h30 às 18h00) e será cobrada taxa de R\$ 39,90 no ato da solicitação. Para casos de emergência fora de horário comercial que precisam de pronto atendimento o canal que deve ser utilizado é o telefone de suporte emergencial e será cobrada taxa de R\$ 59,90 no ato da solicitação. A cobrança por solicitação não será realizado se a empresa do usuário estiver no plano Protegido.

3.3. Cancelamentos e reembolsos obedecem regras dos fornecedores que foram aceitas pelo usuário no ato da compra. . A abertura de chamado na plataforma deverá ser feita durante horário comercial (das 8h30 às 18h00) e será cobrada taxa de R\$ 39,90 no ato da solicitação. Para casos de emergência fora de horário comercial que precisam de pronto atendimento o canal que deve ser utilizado é o telefone de suporte emergencial e será cobrada taxa de R\$ 59,90 no ato da solicitação. A cobrança por solicitação não será realizado se a empresa do usuário estiver no plano Protegido.

3.4. Na hipótese de “No Show” (não comparecimento do usuário/passageiro), a remarcação e/ou cancelamento de qualquer Produto Turístico será cobrado pelo fornecedor ao Cliente com valores referentes às taxas de remarcação e/ou cancelamento, informadas no momento da solicitação.

3.5. Na compra de passagens aéreas, quando houver casos de atraso, cancelamento de voo e/ou overbooking, será aplicada a política e o procedimento de reembolso da respectiva companhia aérea.

3.6. Passagens aéreas ou hotéis adquiridos por tarifas promocionais poderão não ser reembolsáveis e obedecerão a eventuais restrições para remarcação e/ou cancelamento, de acordo com as normas estabelecidas pela companhia aérea ou hotel, conforme o caso.

3.7. Eventuais valores a serem reembolsados ao usuário pelos fornecedores serão creditados no prazo de até 120 (cento e vinte) dias no cartão de crédito utilizado para a aquisição do Produto Turístico ou na conta bancária do usuário, conforme a forma de pagamento utilizada,

devido ao tempo de ressarcimento aplicado pela administradora do cartão de crédito depois de pedido de devolução da respectiva companhia aérea a sua entidade parceira.

IV - USO DE CARTÃO DE CRÉDITO

4.1. A aquisição de qualquer Produto Turístico pelo usuário na etrip só poderá ser efetuada pelas bandeiras de cartão de crédito autorizadas.

4.2. O usuário deverá fazer uso de cartão de crédito válido e emitido no Brasil.

4.3. O usuário deverá proceder com cuidado no processo de inserção dos dados do cartão de crédito, evitando erro de digitação do número do cartão, da data de validade, do dígito verificador ou de qualquer outra informação referente ao cartão, no caso de dados erroneamente imputados o cliente fica ciente de que a compra não será finalizada com sucesso, bem como deverá efetuar nova solicitação de compra e estará novamente sujeito às condições de disponibilidades neste novo momento.

4.4. Após a inserção dos dados do usuário e do cartão utilizado para pagamento do Produto Turístico escolhido, o processamento destas informações e a realização da cobrança serão feitos no sistema do respectivo fornecedor ou através de ferramentas da etrip.

4.5. A compra do Produto Turístico poderá ser cancelada caso o cartão de crédito utilizado não seja aprovado pela administradora do cartão e/ou pelo sistema de cobrança do(s) Fornecedor(es), sem qualquer responsabilidade e/ou interferência da etrip.

V - DAS RESPONSABILIDADES E EXCLUSÕES DE RESPONSABILIDADE

5.1. A companhia aérea é a única responsável pelos eventuais danos e prejuízos que porventura venham a serem causados ao usuário/passageiro ou à sua bagagem, ocorridos durante a execução do contrato de transporte.

5.2. A companhia aérea é a única responsável pela cobrança dos valores referentes à aquisição das passagens aéreas, realização de estornos e/ou reembolsos, conforme cláusulas 1.5.e3.4.

5.3. A etrip não se responsabiliza pela ocorrência de:

I -Atraso de voo, seja na decolagem ou na aterrissagem;

II -Cancelamento de voo;

III –Overbooking;

IV -Alteração de data ou horário de voo;

V -Escalas técnicas e/ou conexões;

VI -Acidentes ou lesões corporais ocorridas ao usuário durante a viagem;

VII -Extravio, danos ou prejuízos à bagagem do usuário;

VIII -Cobrança em duplicidade ou a maior pelos Fornecedores;

IX -Restituição ou reembolso de qualquer valor devido pelos Fornecedores, incluindo, mas não se limitando, aos pedidos de cancelamento da aquisição dos Produtos Turísticos.

5.4. Deverá observar o procedimento estipulado pelo respectivo Fornecedor, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas na cláusula 5.3 anterior;

5.5. A etrip não se responsabiliza pela impossibilidade de aquisição de qualquer Produto Turístico ou por quaisquer danos ou prejuízos, em razão da indisponibilidade total ou parcial de seu site.

5.6. A etrip não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos ocorridos ao usuário decorrentes de aquisição de qualquer Produto Turístico não efetivada em razão de indisponibilidade total ou parcial do sistema de cobrança e processamento de informações do Fornecedor.

5.6.1. Na ocorrência da hipótese prevista na cláusula 5.6 anterior, o Fornecedor é o único responsável por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo usuário.

VI - HOTELARIA

6.1. As tarifas dos hotéis são dinâmicas e sujeitas a alterações a qualquer tempo e sem prévio aviso. Pode ocorrer variação de preço entre a escolha do hotel e a confirmação de compra pelo usuário.

6.2. Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em apartamentos do tipo comum (standard), não incluindo impostos governamentais cobrados por alguns países e cidades, além de taxas de serviço e/ou taxas de turismo, que são de responsabilidade de cada hotel e não estão inclusos no preço cobrado.

6.3. Tarifas promocionais podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações ou cancelamentos, sendo necessária a leitura da “Política de Cancelamento” do hotel escolhido.

6.4. A acomodação no hotel poderá ser feita, (i) nos apartamentos duplos, em duas camas separadas ou casal, (ii) nos apartamentos triplos ou quádruplos, em duas camas de casal ou duas camas de solteiro e duas camas articuladas, ou, ainda, um sofá-cama. O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva, pois o apartamento somente é designado quando da chegada do usuário/passageiro no hotel.

6.5. Os hotéis poderão, a seu critério e sob sua responsabilidade, solicitar o cartão de crédito do cliente para caucionar eventuais despesas. Solicitamos aos usuários que se certifiquem com o hotel escolhido sobre eventual valor a ser caucionado durante sua estadia, bem como a disponibilidade de limite no seu cartão de crédito.

6.6. Solicitamos aos Clientes que se certifiquem com o hotel escolhido sobre os horários de entrada (“check in”) e saída (“check out”).

6.6.1. A entrada ou a saída antes ou depois do horário permitido eventualmente poderá ser feita, mediante o pagamento de taxas cobradas pelo hotel.

6.7. Consulte sempre o regime de alimentação oferecido pelo hotel dentro da tarifa oferecida.

VII - DO SEGURO DE VIAGEM

7.1. A etrip aconselha a contratação do produto SEGURO VIAGEM para os seus usuários, funcionando como intermediária entre as partes.

7.2. Ao contratar o seguro de viagem, o usuário submeter-se-á unicamente às condições estipuladas pela empresa seguradora, não havendo qualquer obrigação, principal ou acessória, da etrip com relação ao referido seguro.

VIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O usuário ao adquirir qualquer Produto Turístico, aceita e concorda com todos os Termos de Uso e a Política de Privacidade da etrip.

IX - DO FORO

9.1. O presente contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e pelos Tratados e Convenções Internacionais dos quais o Brasil é signatário, ficando eleito o Foro da Comarca de São Paulo, São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir qualquer dúvida, pendência ou litígio oriundo deste contrato.