

## CADASTRO DE PASSAGEIROS

NOME COMPLETO DO TITULAR (CONFORME PASSAPORTE): .....

Endereço : .....

CPF: ..... - RG: ..... - PASSAPORTE: .....

DATA DE NASCIMENTO: .....

ACOMPANHANTES:

NOME COMPLETO: .....

Endereço : .....

CPF: ..... - RG: ..... - PASSAPORTE: .....

DATA DE NASCIMENTO: .....

## COMPROMISSO DO CLIENTE:

\*O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), confirma(m)ser(em) verdadeiras todas as informações preenchidas na Ficha de Cadastro de Passageiros. Qualquer informação incorreta poderá acarretar em transtornos para o embarque e durante a viagem. Caso o(s) cliente(s) note(m) algum erro nos dados informados, deverá(ão) entrar em contato com a Much Travels. Qualquer despesa, proveniente desse erro, para eventuais alterações e remarcações, será de total responsabilidade do(s) cliente(s).

\*É de responsabilidade do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), ler por completo o Contrato/Condições Gerais e tirar todas as dúvidas que se fizerem necessárias antes da compra do serviço bem como do seu embarque.

\*O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), confirma(m) estar (em)cliente(s) de todas as penalidades aplicadas em caso de cancelamento a partir da compra do pacote e/ou serviço.

\*O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), confirma(m) estar (em)cliente(s) de toda documentação necessária para sua viagem e é de sua responsabilidade providenciá-los. (Exemplos: Passaportes válidos, Vistos, Vacinas, Autorização para embarque de menores, Seguros de Viagem obrigatórios, entre outros).

\*O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), confirma(m) ter(em) recebido todas as informações e orientações necessárias para sua viagem.

### MUDANÇAS NA RESERVA

Troca de data e reembolso estão sujeitos a multas e taxas de serviço. Algumas tarifas promocionais não permitem trocas e/ou reembolso. Nas combinações de tarifas, a regra da mais restrita prevalece. Troca ou correção de nome não são permitidas. Este processo requer cancelamento e confecção de nova reserva nos vôos, classes e valores atualizados. O E Tkt emitido com nome incorreto pode não ser reembolsável, ou multas e taxas serão aplicadas para reembolso.

### FRANQUIA DE BAGAGEM

A franquia de bagagem pode variar quando houver mais de uma base tarifária sendo aplicada na rota emitida. Passes aéreos internos não possuem franquia de bagagem e esta será cobrada localmente de acordo com cada cia aérea.

### DOCUMENTAÇÃO

Recomendamos que só efetue a compra da sua viagem após todos os documentos necessários para embarque estarem garantidos. Em caso de esquecimentos de documentos; vistos negados; entre outras situações; acarretarão no cancelamento ou alteração da viagem o que requer a cobrança de multas e taxas que serão debitadas do próprio passageiro.



**CONDIÇÕES GERAIS**  
**DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO E AQUISIÇÃO DE**  
**VIAGENS INDIVIDUAIS E DE PROGRAMAS DE VIAGENS EM GRUPO**

## 1- INFORMAÇÕES PRÉVIAS

1.1 – As presentes condições gerais são parte integrante do contrato de prestação de serviço de turismo e foram elaboradas em observância estrita às normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, as deliberações normativas da EMBRATUR e com as diretrizes da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo.

1.2 – A Much Travels é empresa prestadora de serviços de agenciamento de viagens de turismo que presta parte de seus serviços por meio de terceiros contratados, cuja escolha é sempre feita dentro dos mais rígidos critérios de qualidade, idoneidade pessoal e profissional, visando sempre o bom atendimento e a satisfação plena de do(s) cliente(s).

## 2 – INFORMAÇÕES GERAIS

**2.1 – VOUCHER:** Documento emitido pela Agência e entregue ao(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) por ocasião da confirmação do pagamento ou em até 24 horas antes do embarque, a critério da Much Travels. Contém um resumo dos serviços contratados e serve como comprovante de reserva de hotéis e de outros eventuais serviços. Deverá ser apresentado pelo(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) ao(s) hotel(éis) reservado(s) ou aos demais prestadores de serviço.

**2.2 – INCLUIDOS NO PREÇO:** É dever do(s) nosso(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) certificarem-se de quais serviços adquiridos estão incluídos no preço pago. Assim, apenas devem ser entendidos como incluídos no preço os itens de serviço que estiverem expressamente mencionados no programa ou voucher como incluídos no preço.

**2.3 – O PREÇO NÃO INCLUI:** O programa de viagens não inclui as seguintes despesas: Taxas de aeroportos, portos, fronteiras, taxas de segurança, governamentais, IRRF, vacinas, despesas com a confecção de documentos pessoais, obtenção de vistos, taxas pró-turismo, serviços de carregadores de malas, gorjetas, tarifas de excesso de bagagem, diárias, refeições ou deslocamentos excedentes aos incluídos no programa, telefonemas, bebidas em geral, produtos do frigobar, refeições não mencionadas, serviços de quarto, saunas, salões de beleza, ginástica, massagens, TV a cabo, filmes, lavanderia, enfim, tudo o mais que venha a ser usado consumido ou adquirido pelo turista sem estar no programa especificado como incluído no preço de viagem.

**2.4 – SERVIÇOS OPCIONAIS:** Nos descritivos dos produtos/serviços, indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização, qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

**2.5 – CONDIÇÕES DE VALIDADE DA OFERTA:** Os anúncios e folhetos divulgados pela Much Travels, contendo indicações de preços das viagens completas e/ou tarifas isoladas terão sua validade restrita ao período mencionado. Contudo, as ofertas publicadas poderão vir a sofrer eventuais aumentos decorrentes da variação cambial da moeda indicada, do aumento de tarifas de pedágio, do preço de combustíveis e/ou por qualquer outro fator que comprovadamente altere os custos do pacote ou da viagem de turismo, seja por determinação de autoridades governamentais competentes ou não.

**2.6 – IDENTIFICAÇÃO PARA VIAGEM:** É necessário que o cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) verifiquem, previamente, qual o documento de identificação pessoal exigido no local de destino de sua viagem. Com exceção das viagens com destino aos países do mercosul, será sempre exigido o passaporte válido e em alguns casos ainda o visto consular e comprovantes de vacinação. Os menores de idade necessitam de autorização especial para viajar, conforme o disposto na Lei 8.069/90, que deverá ser obtida pelos pais e/ou responsáveis até a data do embarque.

**2.7 – TRASLADOS OU PASSEIOS:** São serviços de transportes de passageiros realizados nos destinos das viagens de turismo, entre os portos, aeroportos e hotéis ou vice-versa, bem como para a condução dos turistas até outros itinerários previamente contratados pela Much Travels, sempre feitos por veículos adequados, em bom estado de conservação e higiene, de tamanho proporcional ao número de passageiros transportados e poderão ser compartilhados com outros cliente(s), passageiro(s) ou turista(s). Os transportadores não poderão retardar os traslados para aguardar passageiros que por qualquer motivo estejam atrasados ou que por ventura tenham sido detidos e/ou retidos por autoridades locais. Em caso de atrasos o passageiro deverá contatar o receptivo local informado no voucher, informar o atraso e verificar possível alteração do serviço. Em caso de perda de traslado por motivos de atrasos que não sejam informados em tempo hábil, o serviço não será reembolsado.

**2.8 – TERRESTRE:** A Much Travels somente intermedeia a contratação de empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviço, proprietária de ônibus categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, as quais deverão atender as boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto.

**2.9 – INGRESSOS PARA PARQUES TEMÁTICOS OU SHOWS:** Os ingressos não são reembolsáveis. Uma vez adquiridos e pagos não poderão ser reembolsados. TICKETS E INGRESSOS: os tickets e ingressos emitidos são ao portador, portanto a Much Travels, não se responsabiliza por perda, roubo ou extravio dos mesmos após a liberação.

**2.10 – GUIAS DE TURISMO:** Os serviços de assistência aos turistas são prestados por guias de turismo profissionais, regularmente inscritos no CADASTUR, de acordo com a legislação pertinente, sendo eles habilitados à acompanhar, orientar e transmitir informações, a pessoas e/ou grupos durante o período de viagem. No caso de Guias Internacionais, os mesmos são cadastrados de acordo com a legislação pertinente no país em que atuam, sendo eles habilitados à acompanhar, orientar e transmitir informações, a pessoas e/ou grupos durante o período de viagem.

**2.11 – ALIMENTAÇÃO:** As refeições serão servidas ao(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) durante o período de viagem, de acordo com a modalidade do pacote adquirido, cujos detalhes estão especificados no programa.

**2.12 – BAGAGEM:** O transporte e o limite de peso da bagagem do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) será feito de acordo com as condições e critérios específicos das companhias aéreas e/ou marítimas nacionais ou internacionais, cujo sistema de franquias está impresso no bilhete de embarque. Recomenda-se que seja evitado despachar na bagagem objetos de valor e/ou frágeis. Quanto às viagens rodoviárias e ferroviárias ou traslados terrestres, a bagagem franqueada é de 01 (uma) mala de até 23kg por pessoa para transporte no bagageiro, além da bagagem de mão, com peso e volume reduzidos, compatíveis com os espaços reservados para tal fim. Caso ocorram extravios, os registros e reclamações deverão ser feitos diretamente no local da ocorrência. Nos casos de extravio durante as viagens aéreas ou marítimas, existem coberturas pré-estabelecidas para indenização, que deverão ser verificadas em cada companhia.

**2.13 – SEGUROS DE VIAGEM:** Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros previamente, como por exemplo, os países pertencentes ao Espaço Schengen. De acordo com a Comissão Europeia de Turismo (CET) os viajantes provenientes da América do Sul necessitam comprovar a aquisição de um seguro/assistência de viagem com cobertura mínima de € 30.000 (trinta mil euros) para que possam adentrar em países que compõem o Espaço Schengen. Esta informação constará das especificações contratuais e, portanto, deverá o Contratante adquirir a apólice de seguro correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a Much Travels ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência de viagem é opcional os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da Much Travels e, também, constarão, expressamente, das especificações contratuais. Cabe ao Contratante identificar e adquirir um seguro com a cobertura mais adequada às suas necessidades.

**2.14 – HOSPEDAGEM:** O nome do hotel contratado pela Much Travels, bem como a qualidade e condições específicas de cada quarto ou apartamento constam na ordem de serviço ou voucher. Categoria, localização especial e em certos casos até o banheiro privativo implicam em diferença de preço, que deverá ser paga pelo turista. Cada hotel possui sua política de horários de check-in e check-out, porém geralmente o padrão internacional para entrada é as 15:00h (horário local) e saída as 12:00h (horário local). Assim, a entrada antecipada e/ou a saída posterior poderá implicar em pagamentos extras, a serem feitos diretamente ao hotel. Normalmente os hotéis, por ocasião da entrada no estabelecimento, exigem de seus hóspedes um cartão de crédito válido (internacional quando fora do Brasil), para um bloqueio de segurança que possa garantir o uso e consumo de itens extras. Os valores bloqueados serão estornados na saída dos hóspedes, caso não haja consumo.

**2.15 – HOSPEDEAGEM EM NAVIOS:** Em viagens marítimas, a hospedagem dos passageiros é feita de acordo com a disponibilidade de cabines verificada no ato da compra. No caso de viagens marítimas inclusa no pacote, uma vez confirmada, e garantida a cabine não importando a antecedência com que for feito o pedido de cancelamento, serão aplicadas as multas impostas pelas Companhias Marítimas Internacionais seguindo a política de cancelamento do item 7.

**2.16 - ACOMODAÇÃO:** O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo pode ser constituído de cama dobrável, camas Queen ou king size, cama articulada ou sofá-cama (ou duas camas de casal). As configurações dos apartamentos variam de acordo com a disponibilidade dos fornecedores. No caso de haver a possibilidade, por qualquer motivo, de que a execução dos serviços contratados fique comprometida, poderá a Much Travels alterar o hotel previsto para outro de categoria similar ao contratado.

**2.17 – CUIDADOS COM A SAÚDE:** Condições climáticas, fuso horário, turbulência em vôos, condições de mar agitado e alimentação poderão ocasionar mal estar, dores de cabeça, enjôos, problemas intestinais, respiratórios e até distúrbios mais fortes aos passageiros/turistas. Assim, considerando que o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) poderá(ão) ter dificuldades em adquirir medicamentos em viagem, recomenda-se que levem consigo pequena quantidade de remédios necessário para tais emergências.



**2.18 – ASSISTÊNCIA MÉDICA:** Os seguros de assistência médica e/ou seguro de saúde deverão ser custeados pelo(s) próprio(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) e poderão ser obtidos consultando o agente de viagens. Àqueles que já são titulares de planos de saúde, recomenda-se que verifique(m) previamente os limites de cobertura de seu(s) plano(s) e que portem sempre consigo o cartão com informações e dados necessários para o atendimento.

**2.19- ATENDIMENTO ESPECIAL:** O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) que necessitarem de atendimento especial, tais como portadores de deficiência física ou mental, gestantes ou idosos, deverão informar previamente à Much Travels de suas necessidades, a fim de que possa ser providenciado o apoio necessário.

**2.20 – TRANSPORTE AÉREO:** O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica. A Much Travels somente intermedeia a contratação de transportadora que esteja autorizada pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, número de vôos, local de partida, escala e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, código de reserva etc.).

**2.21 -** O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização ou por autoridades de imigração e alfândega ou outra situação de qualquer natureza. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas no item 7.

**2.22 - CONEXÕES:** passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03 (três) horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05(cinco) horas.

**2.23 – TAXA PARA CRIANÇAS:** De 0 a 01 ano: Passeio gratuito e hospedagem gratuita, se quarto duplo ou individual, De 02 a 05 anos: Pagam 25% do valor total, se quarto duplo, De 6 a 11 anos: Pagam 50% do valor total, se quarto duplo, Maiores 12: Pagam o valor total. (Se o seu pacote inclui passagens aéreas no Egito, poderá ser cobrada uma taxa extra para cada criança que o acompanha ser verificada na época da viagem).

### 3 – DA RESPONSABILIDADE

**3.1 –** A Much Travels, esclarece que é empresa que atua apenas como intermediadora entre seu(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) e os efetivos prestadores dos serviços contratados, tais como hotéis, companhias aéreas, transportadores autônomos, etc..., aos quais compete a única, exclusiva e específica tarefa de executar os serviços contratados, sendo estes, portanto, responsáveis exclusivos pela boa e adequada prestação do serviço.

**3.2 –** A Much Travels esclarece, à teor das normas contidas nas leis: 10.406/02 (Código Civil Brasileiro) e Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que está isenta de responsabilidade por todo e qualquer problema ou evento danoso ocorrido durante o período de viagem, que seja decorrente de caso fortuito ou força maior, entendendo-se como tais, greves, distúrbios, pandemias, quarentenas, calamidade pública, guerras, fenômenos naturais (terremotos, furacões, enchentes, avalanches, etc...). A Much Travels ressalta ainda, que não será responsável por qualquer dano, problema, acidente ou lesão, sejam de ordem patrimonial ou pessoal (moral), resultantes de culpa exclusiva dos próprios cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) e/ou de terceiros prestadores de serviços, tais como modificações, atrasos e/ou cancelamentos de trajetos aéreos, marítimos e/ou terrestres, devido à motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos; perdas ou extravios de bagagens, objetos pessoais, dinheiro, jóias ou outros bens de valor; problemas com os serviços de hotelaria, restaurantes, refeições enfim por todo e qualquer evento que a Much Travels não tenha poder de previsão e/ou controle e/ou que esteja relacionado diretamente entre o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) e os respectivos prestadores de serviços.

**3.3 –** No caso de atraso de vôos, acidentes e perda ou extravio de bagagens ocorrido no trecho aéreo, fica previamente estabelecido que a responsabilidade seja exclusiva da Cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) fica(m) desde já cientes de que a responsabilidade por eventuais indenizações será exclusiva da Cia aérea em questão.

**3.4 -** A Much Travels esclarece que é de responsabilidade do (s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) providenciar e custear os Testes de Covid exigidos por cada país a ser visitado pelos cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), obedecendo as leis e condições de cada país visitado e da companhia aérea contratada.

### 4 – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

**4.1 –** O preço do pacote turístico nacional adquirido, considerados apenas os serviços relacionados no programa de viagem como incluídos no preço, está expresso em moeda nacional. O preço do pacote turístico internacional adquirido, considerados apenas os serviços relacionados no programa de viagem como incluídos no preço, está expresso em dólares ou euros, convertidos em moeda nacional, pelo câmbio praticado no dia da assinatura do contrato.

**4.2 –** O Pagamento total do pacote turístico nacional adquirido deverá ser feito em dinheiro e em moeda corrente do país, no momento da confirmação da reserva juntamente com a assinatura do presente contrato, o qual serve de comprovante de aquisição e inscrição no programa escolhido.

**4.3** O Pagamento total do pacote turístico internacional adquirido deverá ser feito em dinheiro, sendo 40% do valor total no Brasil, convertidos em moeda nacional, pelo câmbio praticado no dia da assinatura do contrato e 60% do restante do valor total em dólares ou euros, em espécie no destino.

**4.3.1** O cliente deve todo o valor dos serviços turísticos prestados pela empresa em caso de incumprimento do não pagamento, ao chegar ao destino, da parte remanescente dos encargos financeiros dos serviços turísticos que lhe foram prestados de acordo com o que foi acordado, todos os serviços turísticos contratados serão automaticamente cancelados e o cliente pagará o valor financeiro total dos serviços turísticos previamente contratados.

**4.4 –** Much Travels poderá, a seu critério e conveniência, aceitar outras formas de pagamento, tais como Boleto, cartão de crédito, depósito em conta, etc...

**4.5 –** A falta de pagamento do preço total até data estabelecida para confirmação da reserva acarretará no seu cancelamento, aplicando-se ao caso, as penalidades estabelecidas no item 7 e seus subitens abaixo.

**4.6 –** Nos casos de pagamento parcelado, o inadimplemento de qualquer das prestações ensejará a cobrança judicial do débito, acrescidos os juros legais, correção monetária, honorários advocatícios, despesas processuais e extraprocessuais, além de outros valores cabíveis ao caso.

**4.7 –** O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) fica(m) ciente(s) de que, se houver inadimplência, a Much Travels poderá tomar providências para suspender / cancelar as reservas realizadas até que a situação seja regularizada, se a viagem não tiver iniciado, sujeitando-se às penalidades aplicadas pelos fornecedores.

**4.8 -** Os preços poderão sofrer alterações sem prévio aviso decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

**4.9 -** O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes sem prévio aviso, desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

### 5 – DAS ALTERAÇÕES NO PROGRAMA DE VIAGEM

**5.1 –** A Much Travels informa que em períodos de alta temporada, férias, feriados prolongados, festas, eventos e comemorações locais, devido à grande demanda os prestadores de serviços locais poderão, eventualmente, remanejar horários de chegada e de saída, alterar acomodações hoteleiras e/ou modificar horários na(s) programação(ões).

**5.2 -** A Much Travels reserva-se o direito de promover toda e qualquer alteração, que se faça necessária por motivos técnicos, operacionais, casos fortuitos ou de força maior, principalmente no que respeita à data de embarque aéreo ou marítimo, reserva de hotéis, de veículos de transporte terrestre e/ou qualquer outro serviço que tenha sido previamente reservado antecipadamente pela Much Travels, sempre a fim de garantir a integridade física do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), bem como a perfeita e total execução dos serviços contratados, sem prejuízo da qualidade.

**5.3 –** Nos casos de alterações indicadas nos itens 5.1 e 5.2 e que forem promovidas pela Much Travels, esta garantirá a seus cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) o reembolso proporcional do preço pago nos casos de eventuais rebaixamentos de classe e/ou categoria entre os serviços contratados e os efetivamente prestados, bem como devolverá, a integralidade dos valores desembolsados em casos de cancelamento e inexecução de serviços que sejam promovidos exclusivamente pela Much Travels.

**5.4 -** Nas viagens cuja saída e participação depender de um número mínimo de pessoas, quando não completado este número até o prazo de 72 (setenta e duas) horas antes da data de embarque, a Much Travels oferecerá ao(s) seu(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) outras opções de viagem em substituição à cancelada ou a devolução dos valores pagos, de acordo com as regras estabelecidas pela Lei 14.046/20,



## 6 – DAS OBRIGAÇÕES DO(S) CLIENTE(S)

**6.1** – O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) deverá(ão) se apresentar para embarque em portos, aeroportos, rodoviárias ou estações ferroviárias rigorosamente com a antecedência mínima de 3 (três) horas para o horário indicado no voucher ou bilhete de embarque para os vôos internacionais e de 2 (duas) horas no caso de vôo doméstico e reconfirmar diretamente na cia. aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 hs da saída do vôo.

**6.2** – É responsabilidade do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) se apresentar ao ponto de encontro para excursões, passeios, visitas guiadas e/ou transfer reservado, nacionais ou internacionais com pelo menos 1 (uma) hora de antecedência, sem atrasos por parte dos cliente(s), passageiro(s) ou turista(s). A MUCH TRAVELS não assumirá nenhuma responsabilidade se o (s) utilizador (es) perder (em) a atividade ou o transfer reservado por falta de pontualidade e/ou por não estar no ponto de encontro. As atividades, não serão reembolsadas.

**6.3** – Por ocasião do embarque, em qualquer programação de viagem, o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) deverá(ão) portar consigo: o documento pessoal de identificação (carteira de identidade) dentro da validade, o passaporte para os casos de viagens internacionais com validade de 6 meses, contando a data do término da viagem e 4 páginas em branco (importante observar se o mesmo não se encontra com o prazo de validade vencido), os documentos completos expedidos pela Much Travels (voucher ou ordem de serviço). Importante salientar, que a falta de qualquer dos documentos acima relacionados, bem como qualquer avaria que os torne ilegíveis poderá determinar o impedimento do embarque, remetendo-se à aplicação das penalidades previstas no item 7 destas condições gerais.

**6.4** – A obtenção de vistos, autorizações de autoridades nacionais e/ou estrangeiras ou qualquer outro documento necessário para a saída do Brasil ou para o ingresso no país de destino é de responsabilidade única e exclusiva do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) para tanto os clientes devem consultar a tabela disponibilizada no site: <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/tabela-de-vistos-para-cidadãos-brasileiros>

**6.5** – A Much Travels orienta a todo(s) o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) que somente pessoas que estão viajando com destino ou escala/conexão em países que exigem a vacinação precisam do Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP), estas informações estão disponíveis no site <http://portal.anvisa.gov.br>

**6.6** – A Much Travels salienta ainda, que devido ao princípio da soberania dos estados, não é sua responsabilidade a permanência ou entrada de qualquer cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) em país estrangeiro, mesmo quando a documentação apresentada encontrar-se completa e em ordem. Assim, nestes casos, não caberá contra a Much Travels pedidos de indenização e/ou ressarcimento de valores pagos.

**6.7** – É obrigação do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) durante o período de viagem, ter(em) um comportamento adequado às regras da boa educação e dos bons costumes, respeitando os demais cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), sendo ainda vedado à todos os cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), sob pena de desligamento: causar perturbação, desordem, ofender a integridade física, moral, a saúde de outros turistas, passageiros, guias, tripulação, sujar e/ou danificar as instalações e equipamentos dos hotéis, aeronaves, navios e veículos, bem como praticar qualquer outro ato contrário à legislação nacional em vigor ou do país visitado. Será atribuição exclusiva do representante da Much Travels a decisão de desligar o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) pelos motivos acima indicados, sendo-lhe(s) imposta(s) ainda as penalidades previstas no item 7 abaixo.

## 7- DOS CANCELAMENTOS, DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E DESLIGAMENTOS

**7.1** – Entende-se por cancelamento, a desistência por parte do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) e/ou do serviço contratado.

**7.2** – Também será considerado cancelamento o não embarque, nos voos, navios, conexões e/ou trajetos terrestres, de passageiros retidos por autoridades locais, caracterizando no show.

**7.3** – Solicitações de cancelamento, desistências, alterações ou transferências da viagem e/ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito ou via e-mail ao agente de turismo e implicará na aplicação de penalidades como gastos administrativos e de comunicação variáveis conforme regras estabelecidas por terceiros envolvidos, tais como operadores, hotéis, companhias aéreas, etc. Por cada reserva. As penalidades serão aplicadas segundo a antecedência com que forem comunicadas à Much Travels, de acordo com o disposto nos itens abaixo.

### 7.4 – ANTES DO INÍCIO DA VIAGEM:

**I.** De **0** a **07** dias após o recebimento do pagamento e assinatura do presente contrato o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), podem efetuar o cancelamento é GRATUITO.

**II.** **08** a **15** dias após o recebimento do pagamento e assinatura do presente contrato o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s) a multa é 15% do valor do pacote para cancelamento, ou de acordo com as multas informadas pelos fornecedores (cias aéreas, receptivos, hotéis e outros serviços).

**III.** Até 45 dias do embarque: perda de 70% do total do pacote.

**9. Dos direitos sobre a imagem** -O passageiro assim como os menores por ele assistidos ou representados, cedem expressamente para a CONTRATADA o direito da imagem relacionado com eventual produção durante a viagem, através de fotografia e filmagens. Por esta cessão, que se dá em caráter irrevogável e gratuito pode a CONTRATADA utilizar-se do direito de imagem cedido desde que o faça para fins exclusivos de divulgação e publicidade, o que será feito a qualquer tempo e sem qualquer outra prévia autorização. **SIM ( ) NÃO ( )**

**IV.** A menos de 45 dias do embarque, ou não comparecimento ao mesmo (NO SHOW) perda de 100% ou encargos do cancelamento conforme nossos fornecedores (cias aéreas, receptivos, hotéis e outros serviços).

**V.** Também será cobrado multas administrativas tais como: Taxa de Cartão de 5%, + 10% taxas administrativas da agência no que se refere ao tempo de atendimento do consultor.

**7.4.1** – Só será considerado pedido de cancelamento e reembolso, caso a solicitação chegue por escrito a Much Travels, seguindo as regras e condições de acordo com a Lei 14.046/20

**7.4.2** – O reembolso será efetuado em até 30 dias após o pedido de cancelamento registrado por escrito. A Agência se responsabiliza pela devolução do valor recebido do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), menos as taxas e multas mencionadas no item 7.4.

**7.4.3** – Na hipótese de pedido de reembolso do pacote contratado nacional ou internacional, o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), deverá (ão) fazer o pagamento total do valor do pacote.

**7.4.4** – Em caso de pagamentos concretizados no cartão de crédito, a agência poderá optar por efetuar o reembolso diretamente no cartão do passageiro.

**7.4.5** – No caso do(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), contraírem o corona vírus antes do embarque ele estará dentro da política de cancelamento da empresa, mencionada no item 7.4.

### 7.5 – APÓS O INÍCIO DA VIAGEM:

**7.5.1** – Nos casos em que o(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), desistir(em), abandonar(em) ou cancelar(em) a viagem, etapa dela ou qualquer outro serviço contratado, bem como não comparecer(em) para embarque ou saída das etapas terrestres no tempo pré-estabelecido, qualquer que seja o fato determinante e independente dos motivos que o(s) levou(aram) a tal decisão, não haverá, em hipótese alguma, reembolso dos valores já pagos, descontos, bonificações ou reduções proporcionais aos serviços não utilizados.

**7.6** – O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turistas que forem desligados da viagem pelos motivos indicados no item 6.7 acima perderão todos os valores pagos, bem como não terão direito ao reembolso dos valores já pagos, descontos, bonificações ou reduções proporcionais aos serviços não utilizados.

**7.7** – A substituição de cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), poderá ser feita de acordo com critérios de conveniência e possibilidade determinados exclusivamente pela Much Travels, exigidos sempre os seguintes requisitos: haja prévia solicitação, por escrito, no prazo de 06 (seis) dias contados do início da viagem e que o bilhete aéreo ainda não tenha sido emitido. Caso a emissão do bilhete já tenha se efetivado, vale o disposto acima, acrescido de taxas e tarifas exigidas pela companhia aérea em questão.

**7.8** – O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turistas, que contraírem o coronavírus durante a viagem, estarão sujeitos a obedecer as leis de quarentena impostas pelo país visitado e arcar com as despesas de testes de Covid, hospedagem, alimentação, bebidas, transporte, multas por remarcação de aéreo, seguindo a política da empresa aérea contratada, e todas as despesas pessoais relacionadas pelo caso.

## 8 – RECLAMAÇÕES

**8.1** – Qualquer reclamação relativa à viagem e aos serviços prestados pela Much Travels, deverá ser feita no prazo decadencial de 10 (dez) dias e dirigida, por escrito, diretamente ao serviço de atendimento ao cliente, previamente designado pela empresa para avaliar o assunto, sendo que após necessária verificação e deliberação, será apresentada a solução ao caso.

### CONTATOS :

Much Travels I Agência de Viagens  
Rua Doutor Francisco Prestes Maia 254 JD Paulistano, Sorocaba - SP – CEP 18040-650  
Tel: +55 (15) 99621-1001 (vivo) / +55 (15) 99111-3814 (claro).  
E-mail: [info@muchtravels.com](mailto:info@muchtravels.com)

CLIENTE (CONTRATANTE)

LOCAL E DATA:

.....  
NOME LEGÍVEL DO TITULAR DA COMPRA / CPF / RG

.....

ASSINATURA:

CIENTE/ DE ACORDO:

O(s) cliente(s), passageiro(s) ou turista(s), acima qualificado(s) declara(m), que recebeu(ram) uma via destas condições gerais – Anexo I, que fazem parte integrante do contrato de prestação de serviços de turismo e aquisição de viagens individuais e de programas de viagens em grupo firmado entre as partes, e que leu(ram), compreendeu(ram) e está(ão) cliente(s) de todo o seu conteúdo, concordando, aceitando pessoalmente e pelos seus dependentes, quando for o caso, por todos os itens e teor constante no presente termo.

Cliente: .....

