

Marcia Judith Hernandez Suárez, CNPJ 56.147.819/0001-30, com nome comercial MARCIA TRAVEL, e de agora em diante o nome que será usado, é uma agência de viagens online, que oferece ao Cliente a possibilidade de contratar serviços turísticos (passagens aéreas, passagens terrestres, passagens de barco, hotéis, traslados e outros) através de iniciar um contato através de seu site, e-mails ou qualquer uma de suas redes sociais no Facebook, Instagram, WhatsApp ou outros. Antes da compra de qualquer serviço, o Cliente deve indicar que aceita estes termos e condições do contrato, caso contrário não poderá efetuar a compra. Um CLIENTE é qualquer pessoa que tenha direito a receber os serviços turísticos contratados, independentemente da gestão da contratação e/ou os pagamentos sejam feitos por uma ou mais pessoas, que também serão chamadas de Clientes.

O Cliente, uma vez escolhido o serviço turístico de sua preferência e solicitado a reserva do mesmo à Marcia Travel, deverá enviar os dados dos passageiros e os meios de pagamento para o depósito ou pagamento total do(s) serviço(s) selecionado(s), de acordo com as instruções que Marcia Travel tenha fornecido. Marcia Travel transmitirá imediatamente a solicitação à companhia aérea, operadora ou provedor do serviço selecionado, conforme o caso, para confirmar se é ou não possível fazer a reserva solicitada pelo Cliente, já que as condições do serviço podem ser modificadas dependendo do provedor do serviço, e cuja responsabilidade não é Marcia Travel. Uma vez feita a reserva para adquirir o serviço escolhido, o Cliente deverá efetuar o pagamento na forma, prazo e condições indicados por Marcia Travel, para evitar o cancelamento do mesmo. Para passagens aéreas, hotéis e outros serviços turísticos, o preço e o local estão sujeitos a disponibilidade e modificações sem aviso prévio da Companhia Aérea, Operadora ou Prestador de Serviços, conforme aplicável, até que seja confirmada a aquisição do serviço, o que ocorre com a emissão de passagens ou vouchers (ordens de serviço), se aplicável, logo após o Cliente confirmar a solicitude de compra e Marcia Travel receber o pagamento integral do mesmo. Todos os valores pagos pelo Cliente antes da confirmação da compra dos serviços são recebidos como reserva e não são garantidos, de acordo com o acima exposto. Em caso de saldo do preço, este deve ser pago na forma, prazo e condições acordados pelas partes; caso contrário, Marcia Travel poderá cancelar os serviços com aviso prévio ao Cliente, que não terá direito a qualquer reembolso.

Os custos, comissões, encargos, sobretaxas ou qualquer outro conceito do meio de pagamento utilizado serão suportados total e exclusivamente pelo Cliente.

O Cliente declara que as informações registradas para fins de aquisição de serviços turísticos através da Marcia Travel são corretas e confiáveis. Os meios de pagamento dos diferentes serviços turísticos serão os indicados por Marcia Travel no site e/ou aplicativo no momento da compra. Independentemente do meio de pagamento utilizado, o pagamento será considerado efetuado assim que for efetivamente recebido pela Marcia Travel. O Cliente autoriza a Marcia Travel, bem como a Operadora ou Prestador do serviço turístico selecionado, a cobrar o valor da compra no seu cartão de crédito, de acordo com o que foi expresso. Caso este valor não possa ser debitado no cartão de crédito, o Cliente compromete-se a autorizar a imputação a outro cartão de crédito de sua propriedade ou a efetuar o pagamento por outro meio, conforme determinado por Marcia Travel. Para efeitos de processamento do pagamento com cartão de crédito, o Cliente compromete-se a enviar este documento impresso e assinado e/ou outro documento que a Marcia Travel indique, com todos os seus dados pessoais completos, juntamente com uma cópia da frente e do verso do seu documento de identidade e cartão de crédito, quando solicitado pela Marcia Travel, da maneira indicada por ele. Em caso de incumprimento dos termos acordados na forma de pagamento, o Cliente reconhece que deve

todos os valores pendentes de pagamento. O Cliente declara que aceita as regras de cancelamento e reembolso impostas pelas Companhias Aéreas, Operadoras ou Prestadores de serviços turísticos e as sobretaxas que estas possam gerar.

#### **Termos e condições específicos para contratação de passagens aéreas:**

Ao adquirir bilhetes de avião, o Cliente celebra um contrato de transporte com a Companhia Aérea (Prestador de Serviços de Transporte) e aceita todos os termos e condições impostos por esta relativamente ao serviço contratado, que podem mesmo variar de um momento para o outro, tais como características, horários, escalas, políticas de cancelamento, reembolso, modificação, "check in", bagagem, entre outros; situação que o Cliente conhece e aceita, declarando que não terá nada a reclamar a este respeito à Marcia Travel. Marcia Travel não se responsabiliza por alterações de horários, adiamentos e/ou cancelamentos, comodidades, aeronaves, equipamentos utilizados, pessoal ou qualquer modificação dos termos e condições feita pelas empresas de transporte. Marcia Travel será simplesmente responsável por comunicar ao Cliente as respostas dadas pela Companhia Aérea no caso de fazer qualquer pergunta, proposta ou reclamação relacionada ao serviço contratado, não assumindo nenhum tipo de responsabilidade. Uma vez emitidas as passagens aéreas, elas estarão sujeitas às penalidades previstas pelas Companhias Aéreas em caso de alterações de datas, rotas, reembolsos e/ou cancelamentos, totais ou parciais. Tais penalidades poderão determinar multa mínima de US\$ 100 até a perda total do valor pago, não tendo o Cliente direito ao reembolso dessas quantias ou a qualquer indenização caso os ingressos não admitam reembolso e a penalidade consista na perda da totalidade do valor pago; situação que o Cliente conhece e aceita. O adiamento ou adiantamento das datas estipuladas em cada caso, bem como a mudança de rota, reembolsos e/ou cancelamentos, totais ou parciais, solicitados pelo Cliente, podem ser realizados sempre que for admissível de acordo com as modalidades, condições e disponibilidade das Companhias Aéreas, devendo ser paga a penalidade correspondente aplicada por elas (além das diferenças tarifárias, se for o caso). somando também as despesas administrativas da Marcia Travel para a gestão. Em qualquer caso de reembolso, total ou parcial, a Marcia Travel poderá reter o valor correspondente às despesas administrativas, não tendo o Cliente direito a qualquer reclamação. Marcia Travel não se responsabiliza em caso de desistência por parte do Cliente por qualquer motivo, nem pelos serviços que não foram prestados pelo Cliente no prazo e forma acordados, nem pelas consequências que daí decorrem, tais como a perda dos bilhetes e da totalidade do valor pago sem direito a reembolso ou indemnização de qualquer tipo. ou outros possíveis danos e/ou perdas, entre outros. Marcia Travel não se responsabiliza pela deterioração, perda, extravio, roubo ou roubo ou qualquer outra coisa que aconteça com relação à bagagem do Cliente e outros objetos pessoais, ou com relação à pessoa do Cliente, seja por serviços contratados por intermédio de Marcia Travel ou tomados diretamente pelo Cliente. Recomenda-se ao Cliente que chegue ao aeroporto pelo menos 3 horas antes da partida de seus voos, bem como entre em contato com a respectiva Companhia Aérea 48 horas antes da partida de seus voos para confirmar e/ou verificar qualquer modificação no horário de seus voos.

### **Termos e condições específicos do contrato de alojamento:**

Ao adquirir um alojamento, o Cliente celebra um contrato de alojamento com o Hotel (Fornecedor de Serviços de Alojamento) e aceita todos os termos e condições impostos pelo Hotel relacionados com o serviço contratado, que podem mesmo variar de um momento para o outro, tais como características, horários de check-in e check-out, políticas de cancelamento, devoluções, reembolsos, etc. modificação, bagagem, entre outros; situação que o Cliente conhece e aceita, declarando que não terá nada a reclamar a este respeito à Marcia Travel. A título de exemplo e sem implicar qualquer limitação, Marcia Travel não se responsabiliza pelas características, nível, condição, funcionamento ou comodidades das instalações, sejam elas quartos ou outras salas comuns, equipamentos utilizados, pessoal, ou qualquer modificação dos termos e condições feita pelas empresas hoteleiras. Marcia Travel será simplesmente responsável por comunicar ao Cliente as respostas dadas pelo Hotel e/ou Operador no caso de o Cliente fazer qualquer pergunta, proposta ou reclamação relacionada ao serviço contratado, não assumindo qualquer tipo de responsabilidade. Uma vez confirmada a reserva do serviço de alojamento, qualquer modificação ou cancelamento poderá ter penalizações, não tendo o Cliente direito ao reembolso destes montantes nem a qualquer indemnização no caso de o serviço não admitir reembolso e a penalização consistir na perda da totalidade do valor pago; situação que o Cliente conhece e aceita. As modificações ao serviço originalmente contratado pelo Cliente podem ser feitas sempre que sejam admissíveis de acordo com as modalidades, condições e disponibilidade dos Hotéis, devendo normalmente ser paga a penalidade correspondente aplicada por eles (além das diferenças tarifárias, se aplicável), adicionando também as despesas administrativas da Marcia Travel para a gestão. Em qualquer caso de reembolso, total ou parcial, a Marcia Travel poderá reter o valor correspondente às despesas administrativas, não tendo o Cliente direito a qualquer reclamação. Marcia Travel não se responsabiliza em caso de desistência por parte do Cliente por qualquer motivo, nem pelos serviços que não foram prestados pelo Cliente no prazo e forma acordados, nem pelas consequências que daí decorrem, tais como a perda do alojamento e da totalidade do valor pago sem direito a reembolso ou compensação de qualquer tipo. ou outros possíveis danos e/ou perdas, entre outros. Marcia Travel não se responsabiliza pela deterioração, perda, extravio, roubo ou roubo ou qualquer outra coisa que aconteça com relação à bagagem do Cliente e outros objetos pessoais, ou com relação à pessoa do Cliente, seja por serviços contratados por intermédio de Marcia Travel ou tomados diretamente pelo Cliente.

### **Termos e condições específicos do contrato de cruzeiro:**

Todas as tarifas e itinerários publicados estão sujeitos a alterações sem aviso prévio com base na disponibilidade no momento da sua reserva. Por esse motivo, no momento da reserva, a tarifa disponível e seu vencimento devem ser reconfirmados. O envio da cotação não implica reserva e/ou congelamento de preços da cabine cotada. Alterações de datas, rotas, reembolsos totais ou parciais e cancelamentos estarão sujeitos a penalidades previstas pelas companhias de navegação. Essas penalidades podem até determinar a perda total do que foi pago. Quando a cotação indica "Cabines Garantidas", significa que não é possível escolhê-las no momento da reserva, mas é a transportadora que as atribui aleatoriamente posteriormente. Leve em consideração que, no caso de cabines externas, elas podem ser atribuídas a uma com visão total ou parcialmente obstruída. Pergunte sobre as políticas de cada empresa em relação a mulheres grávidas e bebês.

Para todos os cruzeiros, é necessário que os passageiros sejam portadores de passaporte com pelo menos 6 meses de validade após a data de desembarque. É de responsabilidade exclusiva de cada passageiro possuir a documentação, vistos e certificados de vacinação necessários para cada viagem. Para cruzeiros na América do Sul, os passageiros brasileiros, uruguaios ou argentinos precisarão apenas de uma carteira de identidade válida e em boas condições, não sendo necessário passaporte; bem como os certificados de vacinação exigidos para cada viagem.

O idioma oficial dos navios de cruzeiro em geral é o inglês. No entanto, alguns navios têm tripulação que fala português pronta para ajudar os passageiros em suas necessidades.

#### **Termos e condições específicos para a contratação de outros serviços turísticos:**

Ao adquirir um serviço turístico que não seja passagens aéreas ou hospedagem, como traslados, aluguel de carros ou seguro de viagem, o Cliente celebra um contrato com o respectivo Prestador de Serviços e aceita todos os termos e condições impostos por ele relativos ao serviço contratado, que podem até variar de um momento para o outro. como características, horários, políticas de cancelamento, devoluções, reembolsos, modificações, bagagens, entre outros; situação que o Cliente conhece e aceita, declarando que não terá nada a reclamar a este respeito à Marcia Travel. A título de exemplo e sem implicar qualquer limitação, Marcia Travel não se responsabiliza pelas características, nível, condição, funcionamento ou conforto dos veículos e equipamentos utilizados, pessoal, ou qualquer modificação dos termos e condições feita pelas empresas. Marcia Travel será simplesmente responsável por comunicar ao Cliente as respostas dadas pelo respectivo Provedor e/ou Operador, caso o Cliente faça qualquer pergunta, proposta ou reclamação relacionada ao serviço contratado, não assumindo qualquer tipo de responsabilidade. Uma vez confirmada a reserva do serviço, qualquer modificação ou cancelamento poderá ter penalizações, não tendo o Cliente direito ao reembolso destas quantias nem a qualquer indemnização no caso de o serviço não admitir reembolso e a penalização consistir na perda da totalidade do valor pago; situação que o Cliente conhece e aceita. As modificações no serviço contratado originalmente solicitado pelo Cliente podem ser feitas desde que sejam admissíveis de acordo com as modalidades, condições e disponibilidade dos Provedores, e a penalidade correspondente aplicada por eles deve ser normalmente paga (além das diferenças tarifárias, se aplicável), adicionando também as despesas administrativas da Marcia Travel para a gestão. Em qualquer caso de reembolso, total ou parcial, a Marcia Travel poderá reter o valor correspondente às despesas administrativas, não tendo o Cliente direito a qualquer reclamação. Marcia Travel não se responsabiliza em caso de desistência por parte do Cliente por qualquer motivo, nem pelos serviços que não foram prestados pelo Cliente no prazo e forma acordados, nem pelas consequências que daí decorrem, tais como a perda do serviço e da totalidade do valor pago sem direito a reembolso ou indemnização de qualquer tipo. ou outros possíveis danos e/ou perdas, entre outros. Marcia Travel não se responsabiliza pela deterioração, perda, extravio, roubo ou roubo ou qualquer outra coisa que aconteça com relação à bagagem do Cliente e outros objetos pessoais, ou com relação à pessoa do Cliente, seja por serviços contratados por intermédio de Marcia Travel ou tomados diretamente pelo Cliente.

**Documentação de compra:**

O comprovativo da emissão de bilhetes e/ou ordens de serviço ("vouchers") será enviado para o endereço de correio eletrônico fornecido pelo Cliente. A fatura correspondente aos serviços turísticos adquiridos pelo Cliente emitida pela Marcia Travel será enviada por WhatsApp e/ou e-mail.

**Responsabilidade de Marcia Travel**

Intermediação.

Marcia Travel atua exclusivamente como intermediária entre as Companhias Aéreas, Hotéis, outros Fornecedores e Operadores dos serviços turísticos selecionados e o Cliente. O contrato celebrado entre Marcia Travel e o Cliente consiste unicamente na intermediação, entendida como a obrigação do primeiro de contratar para o segundo, através de um preço, um serviço turístico ou um conjunto deles, limitando a responsabilidade de Marcia Travel ao cumprimento, em tempo e forma adequados, da gestão de intermediação confiada, não sendo a referida agência de viagens a Prestadora do serviço turístico ou serviços adquiridos pelo Cliente, uma situação que ele conhece e aceita. O Cliente é aquele que livre e voluntariamente seleciona os serviços acima mencionados e declara que Marcia Travel o informou de forma clara e precisa sobre as características e natureza dos mesmos. Pelo exposto, Marcia Travel não se responsabiliza pelo incumprimento total ou parcial das Companhias Aéreas, Hotéis, outros Fornecedores e Operadores dos serviços contratados pelo Cliente, nem por qualquer acidente, perda, lesão, dano consequente, dano moral, lucro cessante e danos diretos e indiretos de qualquer outra natureza que o Cliente possa sofrer originários ou que estejam relacionados com a prestação dos referidos serviços. uma situação que o Cliente conhece e aceita, declarando que não terá nada a reclamar da Marcia Travel no caso de surgirem esses casos. Marcia Travel também não se responsabiliza por eventos que ocorram devido a caso fortuito ou força maior, como fenômenos climáticos ou eventos da natureza, greves, entre outros, que ocorram antes ou durante o desenvolvimento dos serviços que impeçam, atrasem ou de qualquer forma dificultem a execução total ou parcial dos serviços contratados. Os Prestadores dos serviços turísticos contratados pelo Cliente são claramente identificados com antecedência pela Marcia Travel e decorrem da emissão dos bilhetes ou ordens de serviço ("vouchers"), conforme aplicável, enviados ao Cliente.

**Documentação pessoal:**

É da exclusiva responsabilidade do Cliente ter a documentação necessária, atual e boa para viajar e entrar nos países de destino selecionados, de acordo com os requisitos destes e a nacionalidade do Cliente, por exemplo, ter passaporte válido e com o restante tempo de validade exigido, vistos, certificados de vacinação, autorizações para menores, depoimentos de partidas, seguro de viagem e todas as outras documentações necessárias. É de responsabilidade exclusiva do passageiro informar-se sobre os requisitos das autoridades de imigração, alfândega e saúde dos países de destino, e ter a documentação pessoal exigida pelas autoridades acima mencionadas. Marcia Travel não se responsabiliza pelos inconvenientes, danos e/ou prejuízos sofridos pelo Cliente que não possua os documentos necessários ao sair ou entrar neste ou em qualquer outro país. O Cliente não terá direito a

receber qualquer tipo de reembolso, compensação ou indenização no caso de ser impedido de embarcar ou cruzar a fronteira por não cumprir as formalidades exigidas no país de partida de sua viagem ou nos países de destino selecionados. Recomenda-se que o Cliente revise a data de emissão e vencimento de seus documentos, e que antes de sua viagem entre em contato com os Consulados ou Embaixadas de cada país de destino e Escritório de Imigração do país em que está saindo e em que reside, a fim de fazer as consultas pertinentes. Sem prejuízo do anterior e do facto de as autoridades administrativas e diplomáticas competentes poderem fornecer ao Cliente as informações sobre a documentação e formalidades exigidas para viajar e entrar em cada país de destino, Marcia Travel poderá colaborar neste sentido com o Cliente, se solicitado, o que não implicará de forma alguma a transferência de responsabilidade para Marcia Travel ou que tenha ou assuma responsabilidade de qualquer tipo. que será sempre exclusivamente do Cliente.

**Seguro de viagem:**

O cliente é sempre aconselhado a fazer um seguro de viagem para todos os casos em que a compra do pacote não tenha seguro incluído. Preste atenção ao valor segurado que é coberto em caso de doenças crónicas ou pré-existentes. O cliente tem opções para estender este seguro pagando as diferenças que surgirem, caso tenha o seguro incluído no pacote adquirido e decida estendê-lo ou trocá-lo por um produto que atenda às suas necessidades.

**Modificação destes termos e condições de contratação:**

Marcia Travel pode a qualquer momento modificar os termos e condições do contrato, no entanto, aqueles em vigor no momento em que o Cliente solicitou a reserva dos respectivos serviços turísticos serão aplicados ao Cliente. Quaisquer modificações a estes termos e condições do contrato serão refletidas em versões futuras deste documento.

**Aceitação do cliente:**

O Cliente declara que tem conhecimento e aceita na íntegra os presentes termos e condições do contrato, tendo sido devidamente instruído, nada tendo a reclamar em relação aos mesmos; e esta aceitação é ratificada por meio do pedido de reserva para os serviços turísticos selecionados.