

CONDIÇÕES GERAIS DO TERMO DE PARTICIPAÇÃO

1. OBJETO

1.1. O **Sesc**, na qualidade de prestador de serviços turísticos, obriga-se a realizar o **ROTEIRO** escolhido pelo(a) **PARTICIPANTE** e/ou seu(ua) **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)**, em conformidade com o anexo **DESCRIPTIVO DE ROTEIRO**, que faz parte integrante do presente instrumento.

1.1.1. O **ROTEIRO** é um pacote de serviços turísticos integrante do Turismo Social do Sesc e pode ser realizado por meio de “Excursões” (com pernoite) ou “Passeios” (sem pernoite).

1.1.2. Caso o(a) **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)** celebre o presente Termo em favor do(a) **PARTICIPANTE** ficará responsável por eventuais perdas e danos, nos termos do artigo 439 do Código Civil.

1.1.2.1. Na hipótese mencionada no subitem 1.1.2, o(a) **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)** compromete-se a dar ciência ao(à) **PARTICIPANTE** de todos os termos deste Instrumento, isentado o **Sesc** de qualquer responsabilidade a este respeito.

1.2. O **DESCRIPTIVO DO ROTEIRO**, parte integrante deste Termo de Participação, descreve:

- a) o destino;
- b) o horário de saída e o(s) local(is) de saída e de chegada;
- c) a programação do Passeio ou da Excursão;
- d) os nomes dos Fornecedores de Hospedagem;
- e) o período de hospedagem;
- f) o(s) meio(s) de transporte(s) incluso(s);
- g) eventual(is) outro(s) serviço(s) incluso(s);
- h) outras informações pertinentes e pertencentes ao **ROTEIRO** organizado e desenvolvido pelo **Sesc**.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O **Sesc** atua como organizador de atividades turísticas, sendo responsável pelo fiel cumprimento de todos os serviços incluídos no **DESCRIPTIVO DO ROTEIRO**, ressalvadas as hipóteses de imprevistos oriundos de caso fortuito e/ou força maior, motivados por circunstâncias anormais e imprevisíveis sobre as quais o **Sesc** não detém poder de previsão

e/ou controle (tais como greves, distúrbios, quarentenas, guerras e fenômenos naturais), em conformidade com o artigo 393 do Código Civil.

2.2. O **Sesc** 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 se refere às datas de saída e de chegada do **ROTEIRO**, horários, itinerários, reservas de hotéis e/ou qualquer outro serviço que tenha sido previamente reservado antecipadamente pelo **Sesc**, sempre a fim de garantir a integridade física do(a) **PARTICIPANTE**, bem como a perfeita e total execução dos serviços contratados, sem prejuízo de sua qualidade.

2.2.1. Caso seja necessário alterar as datas do **ROTEIRO**, a fim de garantir sua viabilidade, o **Sesc** informará ao(à) **PARTICIPANTE** e lhe dará a opção de aceitá-las ou de cancelar sua reserva mediante reembolso integral.

3. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO(A) PARTICIPANTE

3.1. O porte de documento pessoal, arrolada no Anexo I, é de responsabilidade exclusiva de cada **PARTICIPANTE**, estando ciente, desde já, que sua ausência implicará a impossibilidade de embarque e de hospedagem, nada podendo reclamar a este respeito.

3.1.1. Caberá a cada **PARTICIPANTE**, por absoluta responsabilidade, obter com a devida antecedência, os documentos necessários para seu embarque e hospedagem.

3.1.2. A impossibilidade de embarque ou de hospedagem gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as retenções previstas na alínea “c” do item 4.2 abaixo.

3.2. O(A) **PARTICIPANTE** deverá apresentar-se para o embarque no horário e local estabelecidos no **DESCRITIVO DE ROTEIRO**, sob pena do desligamento automático do **ROTEIRO**, com o conseqüente cancelamento e aplicação das retenções previstas na alínea “c” do item 4.2 abaixo.

3.2.1. O **Sesc** tolerará o atraso máximo de 15 (quinze) minutos sobre o horário estabelecido.

3.3. O(A) **PARTICIPANTE**, durante sua participação no **ROTEIRO**, estará segurado(a) por Seguro de Acidentes Pessoais, conforme apólice vigente, disponível para consulta nas Centrais de Atendimento e Portal do **Sesc**.

3.4. O(A) **PARTICIPANTE** terá direito ao transporte de uma mala, devidamente identificada com etiqueta, e de um pequeno volume de mão (sacola ou frasqueira), o qual deverá estar sempre em seu poder e sob sua inteira responsabilidade.

3.4.1. O **Sesc** não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por eventual perda, roubo, extravio ou danos à bagagem e/ou a qualquer pertencente do(a) **PARTICIPANTE** durante a viagem.

3.4.2. Na hipótese de o(a) **PARTICIPANTE** esquecer qualquer pertence em hotéis, pousadas, locais visitados ou ônibus, o **Sesc** poderá fornecer endereços e telefones dos fornecedores, a fim de facilitar a localização dos mesmos pelo(a) próprio(a) **PARTICIPANTE**.

3.4.3. O(A) **PARTICIPANTE** não poderá embarcar com produtos considerados perigosos, como explosivos, tóxicos, inflamáveis e químicos.

3.5. O(A) **PARTICIPANTE** responsabiliza-se por sua integridade física, bem como a de seus bens materiais, documentos ou valores, não sendo devida pelo **Sesc**, em nenhuma circunstância, eventual indenização por problemas de saúde, acidentes, perdas, extravios, danos, furtos ou roubos de seus pertences durante o **ROTEIRO**.

3.5.1. Cabe ao(à) **PARTICIPANTE** providenciar todos os cuidados pessoais e médicos que se fizerem necessários durante o **ROTEIRO**.

3.6. Para o(a) **PARTICIPANTE** com deficiência que necessite de acompanhamento de tutor ou atendente pessoal, o **Sesc** isentará este último do pagamento do valor de inscrição do **ROTEIRO**, providenciando acomodação no mesmo aposento.

3.7.1. Caberá ao(à) tutor(a) ou ao(à) atendente pessoal assistir e prestar cuidados básicos e essenciais ao(à) **PARTICIPANTE** com deficiência no exercício de suas atividades diárias, conforme Estatuto da Pessoa com Deficiência, isentando o **Sesc** de qualquer responsabilidade a este respeito.

3.7. O(A) **PARTICIPANTE** responsabiliza-se em respeitar as regras, regulamentos e sinalizações dos locais e equipamentos visitados e utilizados durante o **ROTEIRO**, respondendo, em qualquer esfera, seja ela, administrativa, cível e/ou criminal, por todos os atos praticados fora dessas especificações, inclusive por danos a terceiros, isentando o **Sesc** de qualquer responsabilidade a este respeito.

4. CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES

4.1. O(A) **PARTICIPANTE** poderá solicitar cancelamento do **ROTEIRO**, desde que requerido, por escrito, à Unidade onde o **ROTEIRO** foi adquirido ou enviado ao e-mail de contato da aludida Unidade.

4.2. Para o cancelamento solicitado pelo(a) **PARTICIPANTE** será aplicada a Política de Retenção de Valores baseada na data em que for formalizado o seu pedido, da seguinte forma:

- a) em até 20 (vinte) dias corridos antes da data da saída (inclusive) do **ROTEIRO**, será realizada a retenção de 5% (cinco por cento) do valor total pago pelo(a) **PARTICIPANTE**;
- b) entre o 19º (décimo nono) e o 7º (sétimo) dia corrido antes da data (inclusive) da saída do **ROTEIRO**, será realizada a retenção de 10% (dez por cento) do valor total pago pelo(a) **PARTICIPANTE**;
- c) entre o 6º (sexto) dia corrido e o dia da saída do **ROTEIRO**, será realizada a retenção de 20% (vinte por cento) do valor total pago pelo(a) **PARTICIPANTE**.

4.2.1. O valor da retenção refere-se somente ao(s) **PARTICIPANTE**(s) cancelado(s).

4.2.2. Para os **ROTEIROS** cujos valores sejam inferiores ou iguais a R\$30,00 (trinta reais) não haverá devolução nos casos de cancelamento, independente da data de formalização do pedido pelo(a) **PARTICIPANTE** ou de não comparecimento no embarque.

4.3. *A restituição pelo Sesc ao(à) **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)** será realizada em até 7 (sete) dias corridos, contados da formalização do cancelamento realizada na forma prevista no item 4.1 acima, por meio de depósito em conta bancária de titularidade do(a) **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)** ou por meio de estorno de cartão de crédito.*

4.4. *O(A) **PARTICIPANTE** que, após o início do **ROTEIRO**, decidir não continuar ou abandonar o grupo, será automaticamente desligado e não terá direito a qualquer reembolso dos pagamentos efetuados.*

4.4.1. Não haverá reembolso em decorrência de atraso ou ausência do(a) **PARTICIPANTE** durante o **ROTEIRO**, por qualquer que seja o motivo, de ingressos, refeições, diárias de hospedagem e/ou transportes inclusos.

4.5. O **Sesc** se reserva o direito de desligar do grupo o(a) **PARTICIPANTE** que, deliberadamente, prejudicar o desenvolvimento do **ROTEIRO**, sem qualquer reembolso dos pagamentos efetuados.

4.6. Será permitida eventual substituição de **PARTICIPANTE**, desde que ocorra a indicação de outra pessoa da mesma categoria (credencial plena ou credencial atividade) e mesma faixa de preço, mantendo-se todas as características previamente contratadas.

4.6.1. A alteração permitida no item acima deverá ser solicitada e formalizada com no mínimo 5 (cinco) dias corridos antes da data de saída (inclusive) do **ROTEIRO**. Essa solicitação poderá ser realizada por escrito, devendo ser entregue na Unidade em que o **ROTEIRO** foi adquirido ou enviada ao e-mail de contato da aludida Unidade.

4.6.2. No caso de alteração de **PARTICIPANTE** de categoria diferente dentro da mesma reserva, deverá ser realizado o cancelamento do Termo de Participação, com a restituição do valor pago de acordo com Política de Retenção de Valores prevista no item 4.2 supra, emissão de novo Termo e seu respectivo pagamento.

4.7. O **ROTEIRO** poderá ser cancelado pelo **Sesc**, com no mínimo 15 (quinze) dias corridos de antecedência de sua saída (inclusive), hipótese em que o **Sesc** procederá com a devolução, ao **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)**, dos valores pagos em até 7 (sete) dias corridos.

4.7.1. O **ROTEIRO** poderá ser cancelado a qualquer momento para os casos de força maior – greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais (como terremotos, furacões, enchentes, avalanches).

4.8. Eventuais modificações, atrasos ou cancelamentos de trajetos devido a motivos técnicos, mecânicos ou meteorológicos, sobre os quais o **Sesc** não detém poder de previsão e/ou controle, poderão ser realizados a qualquer momento, isentando o **Sesc** de responsabilidade a esse respeito.

5. HOSPEDAGEM

5.1. O Fornecedor de Hospedagem, a acomodação e o regime de alimentação são os indicados no **DESCRIPTIVO DO ROTEIRO**.

5.2. Nos casos de Excursões (pernoite), as tarifas ajustadas entre o Fornecedor de Hospedagem e o **Sesc** incluem somente a hospedagem e o regime de alimentação.

5.2.1. O Fornecedor de Hospedagem poderá cobrar Taxas de Serviços Disponíveis/Serviços Opcionais, quando utilizados pelo(a) **PARTICIPANTE** (atendimento de praia, academia, spa, internet, telefonemas, lavanderia, dentre outros), os quais deverão ser pagos diretamente pelo(a) **PARTICIPANTE** ao Fornecedor de Hospedagem no momento de sua saída (*check-out*).

5.3. O Fornecedor de Hospedagem poderá oferecer apartamento com diferentes tipos de camas, conforme sua configuração e disponibilidade, razão pela qual o(a) **PARTICIPANTE** tem ciência e concorda que as camas poderão ser de solteiro (juntas ou separadas) e/ou de casal (tamanho padrão, *king* ou *queen size*), podendo, ainda, ser disponibilizadas camas extras (sofá-cama ou cama de montar) para acomodar o número de hóspedes solicitados pelo(a) **PARTICIPANTE**.

5.3.1. O **Sesc** não garante o tipo de cama que estará disponível no apartamento disponibilizado pelo Fornecedor de Hospedagem no momento da entrada(*check-in*), garantindo tão somente o número de pessoas que nele deverão estar acomodadas.

5.4. As diárias de hospedagem eventualmente não utilizadas pelo(a) **PARTICIPANTE** não serão reembolsadas.

5.4.1. Qualquer solicitação de modificação sobre o tipo de acomodação realizada pelo(a) **PARTICIPANTE** diretamente com o Fornecedor de Hospedagem será de sua inteira responsabilidade, devendo arcar com eventual diferença de valor.

5.5. O(A) **PARTICIPANTE** está ciente que a legislação brasileira obriga os Fornecedores de Hospedagem a exigirem apresentação do documento de identificação do menor no momento da entrada (*check-in*) e, caso este esteja desacompanhado de ambos os pais, deverá portar e apresentar a autorização exigida pelas normas vigentes e aplicáveis àquela localidade.

5.5.1. Na eventualidade de não ser apresentada a documentação mencionada no item 5.5 acima, o(a) **PARTICIPANTE** declara estar ciente de que o menor não poderá se hospedar.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Caso o(a) **PARTICIPANTE** adquira serviços opcionais não discriminados no **DESCRIPTIVO DO ROTEIRO**, será de sua total responsabilidade, tanto no que tange aos custos, à escolha do prestador de serviços, bem como por eventuais danos e/ou deficiência de qualidade.

Não cabe ao **Sesc** nenhuma responsabilidade sobre essa contratação, seja a título de ônus, indenizações ou reembolsos (inclusive no que tange ao seguro contratado pelo Sesc para o **ROTEIRO**), tampouco por eventuais problemas decorrentes desses serviços, que venham a prejudicar o bom andamento, total ou parcial, do **ROTEIRO** ora contratado.

6.2. O valor do **ROTEIRO** não inclui gastos que não estiverem mencionados no **DESCRITIVO DO ROTEIRO**, tais como, despesas com bebidas, lavanderia, telefonemas, extras no local de hospedagem, ingressos, refeições e outros.

6.3. A aquisição do **ROTEIRO** pressupõe participação desde seu início, não sendo permitido o deslocamento até o local de destino por formas alternativas de transporte, como carro próprio ou avião.

6.4. Em caso de interrupção do tráfego nas estradas normalmente utilizadas no **ROTEIRO**, poderão ser utilizados caminhos alternativos, mesmo que os horários estabelecidos sejam alterados.

6.5. Se ocorrerem modificações, atrasos ou cancelamentos de trajetos por motivos técnicos, mecânicos, meteorológicos, ou por razão de força maior (greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais - como terremotos, furacões, enchentes, avalanches), sobre os quais o **Sesc** não detém poder de previsão e/ou controle, os horários, os itinerários e outras atividades do **ROTEIRO** poderão ser alterados e/ou estabelecidos em outra ordem.

6.6. No embarque, o **Sesc** reserva-se ao direito de remanejar a poltrona escolhida pelo(a) **PARTICIPANTE** caso venha a ter em seu grupo pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida que necessite ocupar os assentos mais propícios para o seu atendimento.

6.7. As crianças isentas de pagamento terão assegurado o direito de utilização de poltrona no transporte rodoviário de deslocamento entre as cidades de origem e destino. Caso seja de interesse, o responsável pela criança deverá providenciar o suporte necessário para sua melhor acomodação (bebê conforto ou cadeirinha). Nos demais meios de transporte, quando inclusos no **ROTEIRO**, essa disponibilização dependerá das regras do Fornecedor contratado.

6.8. Não serão admitidos animais de estimação ou silvestres durante todo **ROTEIRO**, com exceção do cão-guia, cão de assistência ou cão de serviço, acompanhante de pessoas com deficiência visual ou física.

6.8.1. Somente serão admitidas plantas, de quaisquer espécies, que forem adquiridas em Feiras de Flores ou estabelecimentos autorizados.

6.9. Os **ROTEIROS** são constituídos por visitas a atrativos, cujas condições de acessibilidade são alheias à gestão do **Sesc** e dependem das características próprias dos locais e/ou da existência de Fornecedores de serviços adaptados.

6.9.1. Os **ROTEIROS** Inclusivos, ou seja, que possuem acessibilidade, serão indicados nos seus materiais de divulgação.

6.9.2. O **Sesc** reserva-se ao direito de desaconselhar ou vetar a participação no **ROTEIRO** quando avaliar que há possibilidade de prejuízo à fruição, à autonomia ou à segurança dos **PARTICIPANTES** com deficiência ou com mobilidade reduzida ou, ainda, de crianças.

7. RECLAMAÇÕES

7.1. Em caso de reclamações em relação ao **ROTEIRO**, o(a) **PARTICIPANTE** deverá encaminhá-las, por escrito, em até 30 (trinta) dias corridos após seu encerramento, à Unidade do **Sesc** em que este foi adquirido, conforme determina o inciso I e o parágrafo 1º do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.

8. FORO

8.1. O presente Termo 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, capital do Estado de 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 Termo de Participação.

9. TERMO DE PARTICIPAÇÃO

9.1 O(A) **PARTICIPANTE** e/ou seu(ua) **RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)** declara(m), ao assinar o presente Termo de Participação, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as cláusulas deste Instrumento, bem como as especificações contratuais constantes nos Anexos integrantes deste Termo. Declara, ainda, que tais cláusulas atendem à sua solicitação e que são verdadeiras todas as informações aqui prestadas ao **Sesc**, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades nele estabelecidas.

SESC

RESPONSÁVEL FINANCEIRO(A)/PARTICIPANTE



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

Administração Regional no Estado de São Paulo