



## CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E ESTADA

Denomina-se Village a infraestrutura hoteleira do CLUB MED. As condições abaixo estabelecem os serviços oferecidos pelo CLUB MED em cada "Village" para cada pacote turístico, assim como as respectivas exceções.

### **ESTADA:**

O tempo de permanência no Village é descrito no campo estada, na frente do Voucher, cuja utilização é prevista de acordo com a reserva feita para cada Village e época do ano.

A estada inclui pensão completa (café da manhã, almoço e jantar, com sucos, refrigerantes, Chope e vinho), bar & lanches com uma gama limitada de opções de bebidas e lanches fora dos horários de refeições, atividades esportivas sob supervisão de GO's especializados, além de serviços habituais do CLUB MED, tais como animação de festas, shows, espetáculos e conjuntos musicais.

Não se incluem no preço do pacote taxas de inscrição, taxas de embarque em transportes, consumações de bebidas excluídas do sistema "all-inclusive", excursões, aulas de equitação, pesca de grande porte, atividades em ateliês de artes aplicadas, massagens, green fees na prática de golfe, aulas de mergulho, estacionamento em alguns Villages e aluguel de equipamentos de esqui.

O Club Med se reserva aos estoques de bebidas disponíveis, e ao direito de não atender os pedidos de algum GM quando o estado de saúde ou de embriaguez deste o permita. O consumo de bebidas alcoólicas é reservado aos maiores de idade de acordo com a legislação aplicada.

O consumo excessivo de bebidas é prejudicial à saúde.

### **VILLAGE:**

É oferecido para um período de estada pré-determinado. Ao montante da despesa com o pacote, é acrescentada taxa de inscrição, por pessoa, a ser informada no momento da compra.

Nos Villages do Brasil, conforme informações na face do Voucher, a estada do cliente inicia-se às 15h30 do dia previsto e a saída às 15h00 da data do término, sendo a liberação dos quartos até 12h00, tendo pagamento de taxa adicional para o cliente que preferir chegar antecipadamente ou sair tardiamente do Village. Para Villages no exterior é recomendável que o cliente confira maiores detalhes e informações adicionais na face do voucher. As reservas no Village são pessoais e intransferíveis.

O CLUB MED não efetua trocas de nomes em Vouchers já emitidos.

### **TRANSPORTE:**

O CLUB MED também oferece pacotes com serviços de transporte aéreo e terrestre incluídos. Na parte aérea são oferecidos voos charters ou regulares e no terrestre TGV e transferes. Os preços das passagens são negociados pelo CLUB MED diretamente com as companhias aéreas, de trem e carros podendo haver diferenças de preços de acordo com as regras das transportadoras.

O CLUB MED não se responsabiliza por pacotes e passagens aéreas/terrestres que não forem adquiridos diretamente na empresa, assim como pelos danos ocorridos durante o transporte (aéreo e terrestre) para o Village, em especial danos físicos e extravios de bagagens.

O cliente deverá arcar com custos de cancelamento das companhias de transporte (aéreo e terrestre) nas seguintes situações:

- Não comparecimento no momento do embarque;

- Problemas com documentação nos locais de embarque ou desembarque;
- Atrasos ocasionados por problemas no percurso até aeroportos, estações de trem ou ônibus, quaisquer que sejam as causas que venham ocasioná-los.

Alterações de nomes, cancelamentos de embarque ou alterações de trechos são passíveis de multas, de acordo com as classes/tarifas aéreas aplicadas e as políticas de cada companhia aérea.

### **Cancelamento do TGV.**

O cancelamento do TGV implicará na retenção de multas conforme as condições abaixo:

- Até 90 dias da entrada: 25% de retenção.
- Entre 89 e 08 dias da entrada: 50% de retenção.
- Até 07 dias da data da entrada: 100% de retenção.

O TGV não é reembolsável, nos casos de: No show e alteração de horário de voo.

Em caso de alteração de horário em voos charters, voos regulares (venda Club Med) e em TGV's (venda Club Med), o Club Med informa antecipadamente aos seus clientes por e-mails, para isto pedimos que mantenham seus endereços eletrônicos atualizados e realize consultas diárias.

Só serão aceitas alterações nos horários de transfer out nos Villages do Brasil, com 24h de antecedência.

### **ALTERAÇÕES DE DATAS DE PACOTES:**

Será cobrada multa de 5% (cinco por cento) do valor integral do pacote para cada alteração solicitada, bem como eventuais diferenças de preços cambiais entre um período e outro. Deve ser observado o prazo limite de 03 dias úteis de antecedência para solicitação de alterações de datas para Villages Brasil ou Exterior.

### **CANCELAMENTOS DE PACOTES:**

Devem ser solicitados com até 30 dias de antecedência para que o CLUB MED disponibilize o crédito total dos valores até então pagos para reembolso ou para carta de saldo. Não sendo respeitado tal prazo, haverá incidência de multa, conforme tabela abaixo:

- Entre 30 e 07 dias – 20% de multa e reembolso do saldo ou 5% de multa e carta de saldo;
- Entre 6 dias até 03 dias úteis do início do pacote – não haverá reembolso de valores, tendo o cliente como única opção os 5% de multa com carta de saldo.

A carta de saldo terá validade de um ano.

- A partir de 3 dias úteis do início do pacote será considerado “No Show” e serão aplicadas as regras conforme paragrafo abaixo.

O não-comparecimento ao Village será considerado “No Show”. Não são passíveis de reembolsos, ou crédito das diárias, os casos de “No Show”.

Em casos de cancelamentos ou alterações por qualquer natureza, não serão devolvidos os valores referentes aos voos charter, regulares ou TGV.

As solicitações de cancelamento ou alterações de datas devem ser encaminhadas por escrito para o CLUB MED, através do seu ponto de venda: Central de Reservas – [reservas.br@clubmed.com](mailto:reservas.br@clubmed.com); Maison Rio de Janeiro – [reservas.maison.rj@clubmed.com](mailto:reservas.maison.rj@clubmed.com); Maison São Paulo – [reservas.maison.sp@clubmed.com](mailto:reservas.maison.sp@clubmed.com).

O escritório Comercial do CLUB MED funciona de segunda à sexta, das 9h às 19h.

Os horários dos pontos de venda do Club Med são: Central de Reservas: segunda à sexta feira das 08h00 às 20h00 e sábados 09h00 às 18h00 – Maison Rio de Janeiro: segunda à sexta feira das 09h00 às 18h00 – Maison São Paulo: segunda à sexta feira 09h00 às 19h00 –

É importante observar os prazos para cancelamentos e trocas de períodos.

Todos esses procedimentos devem ser realizados no seu ponto de venda, antes da entrada no Village, uma vez que os mesmos não são feitos pelos Villages.

Pacotes promocionais não se encaixam nas regras acima mencionadas. Para maiores informações favor consultar seu ponto de venda.

**DESISTÊNCIA DO PACOTE:**

Desistências da estada após a entrada do cliente no Village acarretam a perda total da quantia paga pelo pacote, não podendo ser considerado o formulário de “declaração de cliente” como um documento de acordo de reembolso em dinheiro ou crédito em novas diárias.

**CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR:**

O CLUB MED BRASIL não será responsável pelo não cumprimento das obrigações contraídas quando o descumprimento for ocasionado em consequência de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no Artigo 1.058 do Código Civil Brasileiro.

Como também não se responsabiliza por qualquer fenômeno meteorológico, que impeça a chegada ao Village, tais como; chuva intensa, furacões, falta ou excesso de neve, quedas de barreira ou todas as ações naturais que sejam declaradas pelo Estado como calamidades públicas ou estado de emergência, bem como os casos fortuitos e de força maior.

**PASSAPORTES E VISTOS:**

Cabe ao cliente levantar junto aos consulados e embaixadas todas as informações necessárias para que não ocorram problemas em viagens ao exterior, tais como datas de validade de passaportes e vistos expirados ou negados, repatriamento, exigências sanitárias, estado político-social do país de destino, além das práticas em alfândegas e aeroportos.

O CLUB MED não se responsabiliza por eventuais problemas que venham a ocorrer devido à inobservância dessas regras.

Os casos previstos nesta cláusula são enquadrados nas mesmas regras de cancelamento e “No Show”.

**DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO:**

Cabe a todos os clientes da reserva apresentarem documentação de identificação original ou cópia autenticada no momento do *check in* no Village. No caso de menores de 18 anos que não possuírem carteira de identidade, será exigida a certidão de nascimento original ou cópia autenticada.

**MENORES DE IDADE:**

O CLUB MED não permite a entrada e a permanência de menores desacompanhados de um responsável legal, que será responsabilizado por eventuais danos causados pelo menor a terceiros.

No caso de viagens internacionais, se o menor não estiver acompanhado de ambos os pais ou responsável legal, ou caso a viagem seja realizada na companhia de um dos pais, sem original da autorização expressa pelo outro com firma reconhecida, faz-se necessária autorização judicial obtida no Juizado de Menores.

Em qualquer das hipóteses acima discriminadas, o documento de autorização expressa dos pais ou responsável legal, que precisa ser original e com firma reconhecida, deverá ser apresentado juntamente com a certidão de nascimento do menor no ato do *check in* no Village.

O Club Med não se responsabiliza por problemas legais que impossibilitem a viagem do menor, aplicando-se nestes casos as multas previstas nas regras de cancelamento e “No Show”.

**VALORES E BAGAGENS:**

O CLUB MED não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores ou objetos deixados em seu quarto fora do cofre ou nas áreas sociais do Village. Um cofre individual estará a sua disposição em sua acomodação, estando assegurado valores estipulados e informados em seu

próprio interior. Para valores superiores, é necessário fazer uso do cofre principal do Village, que se encontra na recepção.

O CLUB MED não se responsabiliza pelo extravio de bagagens, objetos perdidos ou danificados dentro do Village, em transportes ou excursões, assim como furtos de jóias ou valores não-confiados ao cofre principal do Village. Assim como objetos de valor e/ou espécie, esquecidos nos carros, deixados sob a responsabilidade do Club Med.

#### **ACOMODAÇÕES:**

São de responsabilidade do Village e não podem ser reservadas antes da entrada ou por qualquer tipo de correspondência enviada à administração dos Villages. As acomodações em quarto individual, com ocupação feita por uma pessoa unicamente, terão cobrança de cotas extras, uma vez que todas as acomodações são exclusivamente para duas ou mais pessoas.

#### **ESPORTES:**

As possibilidades e modalidades variam de um Village para outro. Algumas modalidades podem ser alteradas ou canceladas em função das necessidades dos clientes, demanda por eventos especiais organizados pelo CLUB MED ou por condições meteorológicas impróprias (tais como falta de neve ou excesso de chuva). O CLUB MED não se responsabiliza pela prática de atividades fora dos horários previstos e divulgados nas programações de cada Village.

#### **BABY CLUB MED®, PETIT CLUB MED®, MINI CLUB MED®:**

Registro nas estruturas de monitoramento de crianças do Club Med®

Quanto as inscrições nas estruturas de supervisão para crianças (Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®) e adolescentes (Junior Club Med e Club Med Passworld®), consulte seu ponto de venda ou consulte o site <https://www.clubmed.com.br>

O Baby Club Med® e o Petit Club Med® têm um número limitado de vagas, não apenas por categoria de idade (exemplo: “2 a 3 anos” para o Petit Club Med®), mas também por faixa etária (exemplo para o Petit Club Med®: “2 anos” e “3 anos”).

A inscrição em uma dessas estruturas pode ser recusada se a cota para a faixa etária à qual a criança se registrar já tiver sido atingida. O Club Med® só pode matricular uma criança em uma das estruturas mencionadas acima se a idade mínima for cumprida no dia da chegada no resort.

“O Club Med recomenda que os serviços sejam selecionados com antecedência no ato da reserva.”

#### **ANIMAIS:**

São expressamente proibidos dentro dos Villages, ficando por conta do cliente os ônus decorrentes da inobservância desta regra.