

REGRAS E CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA DOS PACOTES DE VIAGENS

Este regulamento destina-se a estabelecer as regras e condições gerais dos pacotes de viagens adquiridos por consumidores, comercializados pela **W2W E-COMMERCE DE VINHOS S/A**, sociedade empresarial inscrita no CNPJ nº 09.813.204/0002-05, Inscrição Estadual 082674426, com sede na Rua Comendador Alcides Simão Helou, nº 1565, Sala 02, Civit II, Serra/ES, CEP nº 29.168-090, denominada simplesmente **WINE**, ao consumidor em geral, doravante denominado **CLIENTE**.

1 OBJETO

- 1.1 A **WINE**, na expectativa de levar aos seus clientes sócios uma experiência inesquecível envolvendo vinhos, cultura e gastronomia, disponibiliza aos seus sócios serviço de intermediação de pacotes turísticos, com roteiros e visitas pré-definidas alinhados com os valores e qualidades de seus vinhos, realizando a intermediação remunerada entre o **CLIENTE** e a **AGÊNCIA OPERADORA** que executará os serviços turísticos.
 - 1.1.1 O deslocamento aéreo e/ou terrestre da residência do cliente até o destino e vice-versa não estão incluídos no pacote turístico, devendo ser adquiridos por conta própria pelo **CLIENTE**.
- 1.2 O pacote turístico comercializado é composto obrigatoriamente de 02 (duas) pessoas, que viajarão em conjunto ao destino em um grupo de até 24 pessoas.
- 1.3 Os pacotes turísticos estarão descritos pormenorizadamente no site da **WINE**, contendo todo o roteiro dos passeios, vinícolas, restaurantes e locais que serão visitados, com todos os custos previstos no roteiro já incluídos no pagamento do pacote, cuja organização e execução serão de competência e responsabilidade da **AGÊNCIA OPERADORA**.
 - 1.3.1 A **WINE** poderá disponibilizar serviços opcionais (traslado aeroporto > hotel > aeroporto) que serão pagos à parte, quando contratados pelo **CLIENTE**. Qualquer despesa realizada pelo **CLIENTE** não prevista no roteiro do pacote turístico será de sua exclusiva responsabilidade.
 - 1.3.2 Durante os passeios e atividades no local de destino, é comum que terceiros sem qualquer vínculo com pacote turístico comercializado pela **WINE** ao **CLIENTE** ofertem produtos e/ou serviços próprios. Em caso de contratação, caberá ao **CLIENTE** a remuneração dos mesmos, bem como só caberá ao terceiro atender eventuais solicitações/reclamações acerca deste serviço, sem que caiba à **WINE** qualquer responsabilidade por transtornos.
- 1.4 Caso o **CLIENTE** desista da viagem, o cancelamento e a eventual restituição de valores decorrentes dos serviços envolvidos no pacote (companhias de transportes, restaurantes, hotéis, passeios etc) respeitarão as regras de cada fornecedor envolvido

nos serviços previstos no pacote de viagens, estando o CLIENTE sujeito à taxas de administração, multas e prazos eventualmente previstas pelo mesmo.

- 1.5 Tendo em vista a cadeia de serviços realizados por terceiros (passeios / transportes / refeições) e a possibilidade da ocorrência de imprevistos decorrentes de caso fortuito/força maior que dificultem a execução do roteiro de viagem (parcial ou totalmente), eventuais alterações de tipos de veículos, restaurantes ou passeios bem como nos itinerários, datas e horários poderão ocorrer sem aviso prévio, desde que mantida a mesma experiência/qualidade prevista no roteiro não cause prejuízos ao **CLIENTE**.
- 1.6 A **WINE** não se responsabilizará quaisquer despesas oriundas de prolongamento, redução ou cancelamento da viagem ocorrida por motivo de força maior ou caso fortuito (como atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreo e/ou marítimos, problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves, guerras, fenômenos naturais e outros), ficando assim isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

2 PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

- 2.1 O valor estipulado para a prestação dos serviços supracitados será o constante na oferta veiculada na loja online da **WINE**, observando-se ainda os meios e critérios de pagamento disponibilizados na ocasião, que poderão variar a seu exclusivo critério.
- 2.2 As faturas referentes aos serviços contratados com a **WINE** serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao **CLIENTE**, de acordo com o §2º do artigo 27 da Lei nº 11.771/08.

3 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- 3.1 O **CLIENTE** é responsável por:
- i. Efetuar o pagamento da viagem contratada, dentro dos prazos e condições informadas;
 - ii. Respeitar as normas dos prestadores de serviços envolvidos no pacote de viagens, observando os horários previstos para os eventos agendados no roteiro, bem como as regras de convivência e comportamento;
 - iii. Arcar com as despesas particulares não previstas no roteiro do pacote de viagem, tais como taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, cafés e refeições extras, frigobar, taxas e ingressos para parques, museus, igrejas, casas de espetáculo e demais despesas;
 - iv. Manter em sua posse toda a documentação necessária para contratar o pacote de viagens e participar de todo o roteiro previsto;
 - v. Comunicar à **WINE** eventuais ocorrências de defeitos e irregularidades encontradas na execução dos serviços prestados, para que esta possa atuar

junto à **AGÊNCIA OPERADORA** e busque solucionar as ocorrências no menor prazo possível, garantindo a qualidade que se espera do serviço prestado;

4 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA WINE

4.1 A **WINE** é responsável por:

- i. Fornecer ao **CLIENTE** todos os detalhes necessários para garantir clareza sobre os serviços que compõem o pacote de viagem contratado;
- ii. Garantir acesso do **CLIENTE** aos hotéis, pousadas, casas de espetáculo, restaurantes, receptivos, locadoras, profissionais autônomos, transportadoras aéreas, rodoviárias, marítimas e outros descritos no roteiro;
- iii. Não havendo possibilidade de utilização dos serviços e estabelecimentos normalmente contratados pela **AGÊNCIA OPERADORA**, ou aqueles discriminados na publicidade, substituí-los, por outros similares ou de categoria superior;

5 DESISTÊNCIAS OU CANCELAMENTOS

5.1 O **CLIENTE** tem resguardado o seu direito de arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor, podendo cancelar a compra sem ônus – independentemente do motivo – desde que manifeste a sua desistência dentro do prazo de 07 (sete) dias contados da contratação do serviço.

5.2 Ausência (*no-show*), cancelamentos ou desistências ocorridas durante a viagem por solicitação do **CLIENTE**, independentemente da razão, não ensejarão a restituição ou creditamento dos valores pagos.

5.3 Na hipótese de cancelamento do pacote turístico por parte do **CLIENTE** será devida uma multa à **WINE**, observando-se os seguintes prazos para a solicitação do cancelamento:

- i. Antecedência mínima de 30 (trinta) dias: 10% (dez por cento);
- ii. Entre 29 (vinte e nove) e 3 (três) dias: 30% (trinta por cento);
- iii. Prazo inferior a 48h (dois dias): 50% (cinquenta por cento);

5.3.1 A cobrança da multa prevista na Cláusula 5.3 acima não afasta a cobrança de valores decorrentes de gastos irrecuperáveis pela **WINE** em virtude de sua intermediação com terceiros, quando efetivamente comprovados ao **CLIENTE**.

6 CONFIDENCIALIDADE E ANTICORRUPÇÃO

6.1 Em respeito ao inciso V do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a **WINE** declara que tratará como confidenciais todas as informações recebidas do **CLIENTE** em razão da prestação do serviço, e que só as disponibilizará à terceiros, direta ou indiretamente, para propósitos decorrentes do objeto deste Contrato, salvo se autorizado pelo **CLIENTE** na forma do Artigo 8 da mesma Lei.

6.2 A **WINE** declara ainda que observará, durante o exercício do presente contrato, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), a Lei de Licitações e Contratos

Públicos (Lei nº 8.666/1993), o Código Penal e a Lei Brasileira Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013). Garantindo, ainda, que sempre que tiver contato com as autoridades governamentais, respeitará as disposições do Código de Ética e/ou Estatuto aplicáveis ao órgão/entidade e esfera de Poder ao qual esteja sujeita a autoridade.

7 CONDIÇÕES GERAIS.

- 7.1 Evolução das regras. Considerando as variações do mercado e toda a cadeia de fornecedores envolvidos nos serviços de intermediação prestados pela **WINE**, as regras deste instrumento estarão sempre sujeitas a alterações, as quais se aplicarão automaticamente aos serviços contratados. Em virtude disto, recomenda-se ao **CLIENTE** que mantenha uma cópia deste documento para respaldá-lo em qualquer solicitação futura.
- 7.2 Caráter Vinculativo. Com a aquisição do **CLIENTE**, considera-se firmado e vigente o presente instrumento, de forma irrevogável e irretroatável, obrigando-se desde já ao cumprimento de todas as condições nele estabelecida.
- 7.3 Serviço não cumulativo com benefícios. Os descontos de sócios não são aplicáveis aos pacotes turísticos vendidos pela WINE, tampouco cupons de desconto.
- 7.4 Renúncia ou novação. A omissão ou tolerância das **WINE** em exigir o estrito cumprimento das regras aqui estabelecidas, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo, em conformidade com os prazos e condições acordados.
- 7.5 Menores de idade. A WINE reforça que a programação do pacote turístico é voltada para adultos, envolvendo estabelecimentos que fornecerão bebidas alcoólicas aos **CLIENTES**. Por tais razões, reitera que os **CLIENTES** tenham total atenção aos menores de idade, quando acompanhados pelos mesmos.
- 7.6 Foro. O foro do **CLIENTE** será o competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas ou relativas ao serviço contratado.