



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 16h00 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 transfers. 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:

- Entre 180 e 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.

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

Só serão aceitas alterações nos horários de transfer in, nos Villages do Brasil, com 72h de antecedência.

ALTERAÇÕES DE DATAS DE PACOTES E/OU VILLAGE:

Será cobrada multa de 5% (cinco por cento) do valor integral do pacote para cada alteração solicitada, bem como eventuais diferenças tarifárias entre um período e outro a partir de 29 dias da data do check-in. Deve ser observado o prazo limite de mais 03 dias de antecedência para solicitação de alterações de datas para Villages Brasil ou Exterior.

As solicitações devem ser feitas via telefone 0800 707 3782.

CANCELAMENTOS DE PACOTES:

Reservas pagas com cartão de crédito, transferência bancária e demais formas de pagamento:

- a. Até 30 dias antes do check in:
 - Reembolso integral no cartão ou na conta corrente, de acordo com a modalidade de pagamento.
 - Carta de saldo no valor integral, com prazo de validade de 1 ano a contar da data de emissão da carta.
- b. Entre 29 e 7 dias antes do check in:
 - 20% de multa e reembolso do saldo no cartão ou na conta corrente, de acordo com a modalidade de pagamento.
 - 5% de multa e carta de saldo do valor restante, com prazo de validade de 1 ano a contar da data de emissão da carta.
- c. Entre 6 e 3 dias antes do check in:
 - 5% de multa e carta de saldo do valor restante, com prazo de validade de 1 ano a contar da data de emissão da carta.
- d. A partir de 2 dias (72 horas) antes do check in:
 - Será considerado no show, não passível de reembolso ou carta de saldo.

Reservas pagas com Carta de Saldo:

- a. Até 30 dias antes do check in:
 - Nova carta de saldo no valor integral, com vencimento igual ao da carta de saldo original.
- b. Entre 29 e 3 dias antes do check in:
 - 5% de multa e nova carta do saldo, com vencimento igual ao da carta de saldo original.
- c. A partir de 2 dias (72 horas) antes do check in:
 - Será considerado no show, não passível de reembolso ou carta de saldo.

O não-comparecimento ao Village será considerado "No Show", não passível de reembolsos ou crédito das diárias.

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

Serão aplicadas as mesmas regras descritas acima em caso de cancelamentos de serviços (como transfers, equipamentos de esportes de neve, monitoramento infantil, pacotes de spa, entre outros.)

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

EM TODOS OS CASOS ACIMA AS TAXAS SERÃO RETIDAS (exceto para alterações de datas de pacotes e/ou Village).

As solicitações de cancelamento ou alterações devem ser encaminhadas por escrito para o CLUB MED, através do seu ponto de venda: Central de Reservas – reservas.br@clubmed.com; Maison Digital – maisondigital.br@clubmed.com.

Todos esses procedimentos devem ser realizados com seu ponto de venda antes do seu check in, uma vez que não poderão ser feitos diretamente no Village.

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 Digital: segunda à sexta feira das 09h00 às 18h00.

É importante observar os prazos para cancelamentos e alterações de datas de pacotes e/ou Village.

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 393 do Código Civil Brasileiro.

O CLUB MED 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.

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 possuem 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 quarto. 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 joias 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® e 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, 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.

OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA PARCEIRA:

Informar a todos os seus clientes todas as nossas Condições Gerais de Compra e Venda e de Cancelamento, bem como as informações presentes no Voucher.

Em casos de charge back e/ou não pagamento por inadimplência do GM, a agência parceira deverá se responsabilizar pelo pagamento da quantia devida pelo cliente, devendo ainda o CLUB MED reter os valores de comissionamento, ou devolução pela AGÊNCIA PARCEIRA, caso o pagamento da comissão já tenha sido realizado.