CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E ESTADA

As condições abaixo estabelecem os serviços oferecidos pelo CLUB MED em cada “Resort”, para cada pacote turístico, assim como as respectivas exceções. Denomina-se “Resort” a infraestrutura hoteleira do CLUB MED. Denomina-se “G.O” e “G.E” os funcionários do CLUB MED nos Resorts.

ESTADA:
O tempo de permanência no Resort é descrito no campo estada, na frente do Voucher, cuja utilização é prevista de acordo com a reserva feita para cada Resort 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: taxa 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 Resorts 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 hóspede 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.

RESORT:
É oferecido para um período de estada pré-determinado. Ao montante da despesa com o pacote, é acrescentada uma taxa de inscrição, por pessoa, a ser informada no momento da compra.
Nos Resorts do Brasil, conforme informações na face do voucher, a estada do cliente inicia-se às 16h do dia previsto e a saída às 15h da data do término, sendo a liberação dos quartos até 12h, tendo pagamento da taxa adicional para o cliente que preferir chegar antecipadamente ou sair tardiamente do Resort. Para Resorts no exterior, o cliente deve conferir os detalhes e informações na face do voucher.
As reservas nos Resorts 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 transfert. Os preços das passagens são negociados pelo CLUB MED diretamente com as companhias aéreas, de trem e carros, podendo haver diferença de preços, de acordo com as regras das transportadoras. O CLUB MED não se responsabiliza, em qualquer hipótese, por alterações, cancelamentos ou imprevistos decorrentes das ações ou omissões das Companhias Aéreas, nem pelos danos eventualmente ocorridos durante o transporte, seja ele aéreo ou terrestre, até o Resort, incluindo, mas não se limitando, a danos físicos ou ao extravio de bagagens. Ressalta-se que o CLUB MED não possui qualquer ingerência sobre as regras, decisões ou políticas adotadas pelas Companhias Aéreas, atuando única e exclusivamente como intermediadora no processo.
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.

TRANSFER:
O serviço de transfer do Club Med é opcional e possui custo adicional. Para registrá-lo no sistema, é necessário informar os seguintes dados:

- Parte aérea: companhia aérea, número do voo e horário de chegada.
- TGV: código da estação de destino(ex.: FRQBM), horários de chegada e saída, número e companhia do trem.
- As chegadas e partidas devem ser nos mesmos dias de check-in e check-out do Resort. O serviço está disponível exclusivamente nestes dias, não podendo ser prestado em outras datas.

- A solicitação para inclusão ou alteração do serviço de transfer deverá ser realizada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas em relação ao início da estada. Após esse prazo, o Club Med não poderá garantir a inclusão do referido serviço, ficando impossibilitado de atender à demanda.
- Caso as informações fornecidas estejam incompletas ou divergentes, não poderemos garantir a prestação do serviço.

O Club Med não se responsabiliza por serviços que deixem de ser prestados em decorrência de atrasos ou cancelamentos de voos pelas companhias aéreas.

CANCELAMENTO DO TGV:
O cancelamento do TGV implicará na retenção de multas conforme as condições abaixo:
- Entre 180 e 45 dias – 70% de retenção.
- Entre 44 até 30 dias – 30% de retenção.
- Entre 29 até 8 dias – 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.

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 tarifárias entre um período e outro, a partir de 7 dias da data do check-in. Para solicitações de alteração de data, para Resorts Brasil ou Exterior, deve ser observado o prazo limite de mais 03 dias de antecedência.
Sujeito a disponibilidade.

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 abaixo:
- Entre 29 e 07 dias – 20% de multa e reembolso do saldo ou 5% de multa e carta de saldo.
- Entre 06 dias até 03 dias antes do início do pacote – não haverá reembolso de valores, tendo o cliente como única opção os 5% de multa com carta de saldo.
- A partir de 03 dias antes do início do pacote será considerado "No Show", não sendo passíveis de reembolsos ou crédito da diária.
- A carta de saldo terá validade de um ano.
- Reservas pagas com carta de saldo terão multas aplicáveis conforme as condições acima e não são passíveis de reembolso. O cancelamento será revertido em uma nova carta de saldo com validade igual à da carta original.
- Em todos os casos a taxa de inscrição será retida.

Em casos de cancelamentos ou alterações por qualquer natureza, não serão devolvidos os valores referentes aos voos charter, regulares ou TGV.
É importante observar os prazos para cancelamentos e trocas de períodos.

Todos esses procedimentos devem ser realizados no seu ponto de venda, antes do check in, uma vez que não poderão ser feitos pelos Resorts.
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 de segunda à sexta-feira das 09h00 às 19h00.
- Maison Digital: maisondigital.br@clubmed.com de segunda à sexta-feira das 09h00 às 18h00.

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 Resort 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.
Como também não se responsabiliza por qualquer fenômeno meteorológico, que impeça a chegada ao Resort, tais como: chuva intensa, furacões, falta ou excesso de neve, queda de barreiras 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 uma documentação de identificação original ou cópia autenticada no momento do check-in no Resort. 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 hospedagem de menores de idade desacompanhados de um adulto responsável.
O adulto responsável que acompanhar o menor durante a estada responderá por seu acompanhamento, supervisão e cuidados, bem como por eventuais danos causados pelo menor a terceiros.
Nas viagens nacionais e internacionais, deverão ser observadas todas as exigências legais aplicáveis à viagem e à hospedagem de menores de idade.
Quando o menor não estiver acompanhado de ambos os pais ou de seu(s) responsável(is) legal(is), ou estiver em qualquer outra situação que exija autorização específica, deverão ser apresentados os documentos e autorizações previstos na legislação vigente, incluindo, quando aplicável, autorização judicial expedida pelo Juizado da Infância e da Juventude.
Para o check-in de menor acompanhado por adulto que não seja um de seus pais ou responsável legal, será necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- Autorização por escrito e assinada pelos pais ou responsável legal, que poderá ser:
  - assinada fisicamente, com reconhecimento de firma em cartório; ou
  - assinada eletronicamente por meio da plataforma Gov.br, hipótese em que será dispensado o reconhecimento de firma.
- Certidão de nascimento ou documento oficial de identificação do menor, em original.
- Cópia do documento de identificação dos pais ou responsáveis legais, para fins de conferência da filiação e da autenticidade da autorização apresentada.

Como medida de segurança e validação da autorização apresentada, o Club Med poderá solicitar documentos complementares sempre que entender necessário.
O Club Med não se responsabiliza por impedimentos de natureza legal ou documental que impossibilitem o embarque, a viagem ou a hospedagem do menor. Nessas hipóteses, serão aplicadas as condições de cancelamento e/ou no-show previstas nas Condições Gerais de Venda.
Ressaltamos que adolescentes poderão viajar desacompanhados nas hipóteses autorizadas pela legislação vigente, desde que observem os requisitos legais e apresentem a documentação exigida.

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 Resort. Um cofre individual estará a sua disposição em sua acomodação, estando assegurado valores estipulados e informados em seu próprio interior.
O CLUB MED não se responsabiliza pelo extravio de bagagens, objetos perdidos ou danificados dentro do Resort, em transportes ou excursões, assim como furtos de joias ou valores.
Assim como objetos de valor e/ou espécie, esquecidos nos carros, deixados sob a responsabilidade do CLUB MED.

ACOMODAÇÕES:
São de responsabilidade do Resort e não podem ser reservadas antes da entrada ou por qualquer tipo de correspondência enviada à administração dos Resorts. 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.
Para garantir o bem-estar de todos os hóspedes e respeitar as características específicas de cada ambiente, informamos que o espaço *La Réserve* (*Exclusive Colletion* – 5T) é destinado a famílias com crianças a partir de 4 (quatro) anos de idade. Dessa forma, as Suítes *Exclusive Colletion* acomodam crianças a partir desta idade (quatro anos). Já as *Penthouses* foram concebidas para uma experiência exclusivamente adulta, sendo destinadas a hóspedes com 18 (dezoito) anos ou mais. Essa organização busca oferecer conforto, segurança e uma estada mais adequada ao perfil de cada tipo de acomodação.

ESPORTES:
As possibilidades e modalidades variam de um Resort para o 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 Resort.

Para a prática de esportes, é necessário que o hóspede não apresente restrições de ordem física, óssea, articular, neurológica, coronariana ou muscular, bem como qualquer impedimento médico ou fator de risco que possa comprometer sua segurança ou a adequada realização da atividade. É expressamente proibida a participação sob efeito de álcool ou de quaisquer substâncias entorpecentes. O não cumprimento das orientações de segurança fornecidas pelo Club Med implicará na assunção integral, por parte do hóspede, dos riscos e eventuais danos decorrentes da prática esportiva.

BABY CLUB MED® e PETIT CLUB MED®:
Para inscrições nas estruturas de supervisão para crianças: Baby Club Med® e Petit Club Med®, consulte seu ponto de venda ou consulte o site https://www.clubmed.com.br.
O Baby Club Med® e 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 enquadre 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 Resorts, ficando por conta do cliente os ônus decorrentes à inobservância desta regra.

OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA PARCEIRA:
Informar a todos os seus clientes todas as nossas Condições Gerais de Venda e Estada e de cancelamento, bem como todas as informações presentes no Voucher.
Em casos de chargeback e/ou não pagamento por inadimplência do hóspede, 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.

DADOS PESSOAIS:
Consulte a Política de Privacidade do Club Med em https://www.clubmed.com.br/l/protecao-dados.

ASSISTÊNCIA:
Durante a sua estada, você estará assistido pela empresa International SOS (exceto para o Club Med Joyview Anji Resort). A cobertura inclui assistência e repatriação em caso de doença ou acidente do hóspede, adiantamento de despesas hospitalares no exterior, estada prolongada, entre outros, observadas as devidas limitações. Para mais detalhes sobre os termos e condições da cobertura, consulte a Apólice International SOS. Além da assistência oferecida pela International SOS, recomenda-se fortemente que o hóspede contrate um seguro complementar, principalmente para as férias de neve. Oferecemos o seguro Ski Zero Souci para contratação a parte diretamente nos resorts de neve, sujeito a disponibilidade. Consulte as Condições Ski Zero Souci.

PROIBIÇÃO DE USO DE ENTORPECENTES:
Por razões de segurança, respeito às leis vigentes e preservação do ambiente saudável para todos os hóspedes e colaboradores, fica expressamente proibido o uso, posse, distribuição ou qualquer outro tipo de consumo de substâncias entorpecentes ou ilícitas nas dependências do Resort, incluindo, mas não se limitando, a quartos, áreas comuns, espaços ao ar livre e estacionamentos.
O descumprimento desta norma poderá acarretar em sanções imediatas, como o cancelamento da hospedagem sem direito a reembolso, necessidade de desocupação do local e comunicação às autoridades competentes, em conformidade com a legislação aplicável. Tal medida visa preservar a segurança, o bem-estar e a boa convivência entre todos os frequentadores das instalações do Resort.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
O presente instrumento é regido pela legislação brasileira.