

**PLANO DE VIAGENS SBTUR  
REGULAMENTO GERAL  
(SBTUR Viagens e Turismo S.A. - CNPJ/MF nº 04.495.717/0001-02)**

**SUMÁRIO**

<b>I - ATUAÇÃO DA SBTUR.</b>	<b>2</b>
<b>II - ADESÃO AO PLANO DE VIAGENS.</b>	<b>2</b>
<b>III - UTILIZAÇÃO DAS DIÁRIAS E DO PLANO DE VIAGENS.</b>	<b>4</b>
<b>IV - CONVERSÃO DE DIÁRIAS EM CRÉDITOS E/OU PONTOS.</b>	<b>5</b>
<b>V - DIREITOS DOS USUÁRIOS.</b>	<b>6</b>
<b>VI - DEVERES DOS USUÁRIOS.</b>	<b>6</b>
<b>VII - SUCESSÃO.</b>	<b>7</b>
<b>VIII - CESSÃO DE DIREITOS DO PLANO DE VIAGENS.</b>	<b>7</b>
<b>IX - DO CANCELAMENTO DO PLANO DE VIAGENS.</b>	<b>7</b>
<b>X - COBERTURA DOS CUSTOS DE UTILIZAÇÃO.</b>	<b>8</b>
<b>XI - COMUNICAÇÃO ENTRE A SBTUR E OS USUÁRIOS.</b>	<b>9</b>
<b>XII - PUBLICIDADE E ALTERAÇÕES DO REGULAMENTO.</b>	<b>9</b>
<b>XIII - DISPOSIÇÕES GERAIS E COMPLEMENTARES.</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO I – NORMAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>1 - REALIZAÇÃO DE RESERVAS.</b>	<b>11</b>
<b>2 - CONFIRMAÇÃO DE RESERVAS.</b>	<b>12</b>
<b>3 – ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE RESERVAS.</b>	<b>12</b>
<b>4 - GERENCIAMENTO DE RESERVAS.</b>	<b>13</b>
<b>5 - HOTÉIS CONVENIADOS.</b>	<b>13</b>
<b>6 - PRODUTOS TURÍSTICOS E HOTÉIS PLUS.</b>	<b>14</b>
<b>7 - RESPONSABILIDADES POR ATO OU FATO DE TERCEIROS.</b>	<b>14</b>

## **I - ATUAÇÃO DA SBTUR.**

1.1. O presente Regulamento (doravante denominado apenas o 'REGULAMENTO'), instituído pela SBTUR VIAGENS E TURISMO S.A., (doravante denominada apenas a 'SBTUR') estabelece as normas gerais de funcionamento do Plano de Viagens SBTUR (doravante denominado apenas o 'PLANO DE VIAGENS'), sempre em conformidade com a legislação em vigor.

1.2. Podem aderir ao PLANO DE VIAGENS da SBTUR, na qualidade de usuários, (i) pessoas físicas e/ou (ii) pessoas jurídicas (doravante denominados apenas 'USUÁRIOS'). Para os efeitos deste REGULAMENTO, são considerados USUÁRIOS (i) a pessoa física cadastrada no PLANO DE VIAGENS, (ii) a pessoa jurídica cadastrada no PLANO DE VIAGENS (iii) e/ou, ainda, qualquer outra pessoa cadastrada no PLANO DE VIAGENS como responsável pelos pagamentos devidos em favor da SBTUR. Ao adquirir um PLANO DE VIAGENS, o usuário estará automaticamente inserido no CLUBE DE VANTAGENS SBTUR.

1.3. Para disponibilizar aos USUÁRIOS as vantagens e os benefícios exclusivos do PLANO DE VIAGENS, a SBTUR cumprirá funções (i) de agência de viagens e/ou (ii) de agência de viagens e turismo. No cumprimento destas funções, a SBTUR será responsável pela (o):

- a. Comercialização, intermediação, representação, consultoria e assessoramento de vendas de PLANO DE VIAGENS;
- b. Intermediação de hospedagens em hotéis, resorts, hotéis fazenda, pousadas e/ou flat/apart hotéis por meio do PLANO DE VIAGENS;
- c. Intermediação para a compra de outros produtos e/ou serviços turísticos com direito de uso assegurado pelo PLANO DE VIAGENS;
- d. Oferecimento de vantagens e benefícios exclusivos aos USUÁRIOS do PLANO DE VIAGENS;
- e. Celebração de contratos e/ou convênios com meios de hospedagem, com meios de transporte (aéreo, marítimo e/ou rodoviário), e/ou com organizações análogas do segmento de lazer e turismo.

1.4. A SBTUR celebrará, em favor dos USUÁRIOS, contratos e/ou convênios:

- a. Com hotéis, para a compra de diárias de hospedagens em redes de hotéis previamente credenciadas e homologadas (doravante denominados apenas 'HOTÉIS CONVENIADOS');
- b. Com organizações do segmento de lazer e turismo, para estar apta a disponibilizar aos USUÁRIOS meios de transporte e/ou benefícios afins (doravante denominados apenas 'PRODUTOS TURÍSTICOS').

1.5. Os USUÁRIOS utilizarão os HOTÉIS CONVENIADOS e os PRODUTOS TURÍSTICOS nos exatos termos, limites e condições determinados pelo PLANO DE VIAGENS e por este REGULAMENTO.

## **II -ADESÃO AO PLANO DE VIAGENS.**

2.1. Cada PLANO DE VIAGENS da SBTUR será composto por até 04 (quatro) módulos, composto de 07 (sete) diárias anuais cada módulo (doravante denominadas apenas 'DIÁRIAS'), de maneira que cada PLANO DE VIAGENS será composto de:

- a. 01 módulo de 07 DIÁRIAS;
- b. 02 módulos de 07 DIÁRIAS, num total de 14 DIÁRIAS;
- c. 03 módulos de 07 DIÁRIAS, num total de 21 DIÁRIAS;
- d. 04 módulos de 07 DIÁRIAS, num total de 28 DIÁRIAS.

2.2. Cada USUÁRIO poderá ser titular de apenas 01 (um) PLANO DE VIAGENS, com no máximo 28 (vinte e oito) diária por PLANO DE VIAGENS.

2.3. A adesão dos USUÁRIOS ao PLANO DE VIAGENS dar-se-á mediante aceite da Proposta de Adesão (doravante denominada apenas 'PROPOSTA DE ADESÃO') e do respectivo pagamento da Taxa de Adesão (doravante denominada apenas a 'TAXA DE ADESÃO').

2.4. A PROPOSTA DE ADESÃO conterá informações dos USUÁRIOS, tais como a quantidade de módulos e de DIÁRIAS contratado, o valor devido, a forma de pagamento, os dados pessoais e bancários dos USUÁRIOS, a ciência dos USUÁRIOS quanto ao teor deste REGULAMENTO, bem como outras informações necessárias para sua implementação.

2.4.1. A adesão dos USUÁRIOS será precedida de avaliação cadastral, a exclusivo critério da SBTUR.

2.4.2. Cada USUÁRIO é integralmente responsável pela veracidade das informações e dos documentos apresentados para formalização da PROPOSTA DE ADESÃO.

2.4.3. Caso um USUÁRIO não seja aprovado em razão de critérios comerciais definidos pela SBTUR, eventuais valores já recebidos deste USUÁRIO serão devolvidos integralmente.

2.5. Além da TAXA DE ADESÃO, os USUÁRIOS pagarão em favor da SBTUR um total de 12 (doze) parcelas de taxa de manutenção mensal por período anual contratado (doravante denominada apenas a 'TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL').

2.5.1. O valor da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL será estabelecido pela SBTUR de acordo com o preço médio das DIÁRIAS disponibilizadas para utilização pelos USUÁRIOS, e devidamente acrescidas das despesas administrativas e operacionais da SBTUR.

2.5.2. O valor da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL será atualizado anualmente pela SBTUR de acordo com o percentual de aumento do preço médio das DIÁRIAS apurado junto aos HOTÉIS CONVENIADOS. A atualização da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL terá como limite máximo a variação positiva acumulada pelo IGP-M (FGV) no mesmo período.

2.5.3. O valor da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL será atualizado pela SBTUR anualmente, no mês de julho de cada exercício fiscal, independentemente da data de adesão de cada USUÁRIO ao PLANO DE VIAGENS.

2.5.4. O pagamento da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL será realizado, preferencialmente, por meio de débito em conta bancária indicada pelos USUÁRIOS. Ao aderir ao PLANO DE VIAGENS, os USUÁRIOS concedem em favor da SBTUR uma autorização automática para realização da operação de débito. Quando solicitado pela SBTUR, os USUÁRIOS deverão ratificar junto a bancos e/ou quaisquer instituições financeiras a autorização de débito em conta bancária por eles indicada.

2.5.5. Na impossibilidade de débito da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL em conta bancária, os USUÁRIOS poderão indicar cartão de crédito para operacionalização dos pagamentos devidos.

2.5.6. Os USUÁRIOS poderão indicar conta bancária e/ou cartão de crédito de titularidade de terceiros para fins de débito dos pagamentos devidos em favor da SBTUR, desde que seja apresentada a documentação necessária e adequada. Ao indicar conta bancária de titularidade de terceiros, os USUÁRIOS assumem a condição de responsável solidário, juntamente com a SBTUR, em razão de toda e qualquer reclamação promovida pelo terceiro indicado, respondendo na condição de corresponsável pela reparação integral de danos imputados a SBTUR pelo terceiro indicado, sem qualquer limitação de valor.

2.6. O aceite da PROPOSTA DE ADESÃO pelos USUÁRIOS poderá ser realizada (i) de modo presencial, nas lojas próprias ou na rede de lojas credenciadas SBTUR, ou (ii) por meio remoto como telefone, endereço eletrônico da SBTUR ([www.sbtur.com](http://www.sbtur.com)) e/ou meios análogos.

2.6.1. No caso de aceite da PROPOSTA DE ADESÃO por meio remoto, os USUÁRIOS terão o prazo de 07 (sete) dias para exercer seu direito de arrependimento, contados da data de formalização da PROPOSTA DE ADESÃO. Caso os USUÁRIOS manifestem seu arrependimento dentro deste prazo, nenhum valor será devido em favor da SBTUR. Com a manifestação tempestiva do arrependimento, quaisquer valores pagos em favor da SBTUR dentro deste prazo serão devolvidos aos USUÁRIOS.

2.7. O PLANO DE VIAGENS passará a vigorar imediatamente após a confirmação da quitação da TAXA DE ADESÃO e da primeira parcela da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL.

2.7. Após o início da vigência do PLANO DE VIAGENS, os USUÁRIOS poderão solicitar o aumento da quantidade de módulos e da respectiva quantidade de DIÁRIAS.

2.7.1. O aumento da quantidade de módulos e da respectiva quantidade de DIÁRIAS será precedida de avaliação cadastral, a exclusivo critério da SBTUR.

2.7.2. O período de utilização das DIÁRIAS geradas a partir do aumento de módulos corresponderá ao período anual que se inicia com sua respectiva data de sua contratação, e poderá não corresponder ao mesmo período anual dos módulos de DIÁRIAS já contratados.

2.8. O PLANO DE VIAGENS será renovado automaticamente em periodicidade anual, a cada período de 12 (doze) meses. Na renovação automática, não será devido o pagamento de nova TAXA DE ADESÃO.

### **III - UTILIZAÇÃO DAS DIÁRIAS E DO PLANO DE VIAGENS.**

3.1. Ao aderir ao PLANO DE VIAGENS, os USUÁRIOS asseguram um direito de utilização das DIÁRIAS, na forma do respectivo PLANO DE VIAGENS e deste REGULAMENTO.

3.2. A utilização das DIÁRIAS ocorrerá junto aos HOTÉIS CONVENIADOS que dispuserem de vagas, em apartamentos previamente bloqueados para a SBTUR nos períodos desejados pelos USUÁRIOS.

3.3. Na utilização das DIÁRIAS, os USUÁRIOS terão direito de hospedagem em um apartamento categoria *standard* duplo, sempre de acordo com a disponibilidade da rede de HOTÉIS CONVENIADOS.

3.4. Os USUÁRIOS poderão utilizar as DIÁRIAS em única oportunidade ou de forma parcelada. No caso de utilização de DIÁRIAS de forma parcelada, os USUÁRIOS deverão respeitar as eventuais quantidades mínimas de DIÁRIAS estabelecidas pelos HOTÉIS CONVENIADOS, sempre que aplicável.

3.5. Para todos os efeitos aqui previstos, fica estabelecido que o período anual de utilização de DIÁRIAS pelos USUÁRIOS inicia na data de pagamento da primeira (01ª) parcela da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL e se encerra em 30 (trinta) dias após o pagamento da décima segunda (12ª) parcela da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL de cada período anual contratado.

3.6. No caso de efetiva renovação anual do PLANO DE VIAGENS, a título de benefício, e por ato de mera liberalidade da SBTUR, o direito de utilização das DIÁRIAS pelos USUÁRIOS será estendido em mais 12 (doze) meses, englobando os 12 (doze) meses do período aquisitivo anual anterior e mais os 12 (doze) meses do período aquisitivo anual subsequente. Esta extensão do direito de utilização das DIÁRIAS somente será assegurada aos USUÁRIOS que mantenham seu PLANO DE VIAGENS ativo e com os pagamentos em dia. Não será permitida, em hipótese alguma, a utilização de DIÁRIAS após a expiração do prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar do início do período de utilização de DIÁRIAS (item 3.5 supra).

3.7. Os USUÁRIOS declaram saber, compreender e concordar que a SBTUR tem como objetivo obter, em favor dos USUÁRIOS, a contratação de DIÁRIAS de menor preço e/ou custo médio. Neste sentido, os USUÁRIOS declaram saber e concordar que, para alcance desta finalidade, a utilização de DIÁRIAS pelos USUÁRIOS ocorrerá sempre durante o período anual, mediante aproveitamento da ociosidade de ocupação de meios de hospedagem e, ainda, mediante a adequada e razoável distribuição da fruição de DIÁRIAS entre os períodos de alta e de baixa ocupação de meios de hospedagem, os quais integram uma rede composta por mais de 300 (trezentos) hotéis, localizados nos principais destinos turísticos do Brasil.

3.8. OS USUÁRIOS declaram saber, compreender e concordar, ainda, que:

a. A SBTUR necessita realizar a compra e o pagamento antecipado de DIÁRIAS junto aos HOTÉIS CONVENIADOS;

- b. O prazo de utilização das DIÁRIAS adquiridas por antecipação pela SBTUR é usualmente inferior a 24 (vinte e quatro) meses;
- c. A compra antecipada de DIÁRIAS pela SBTUR é condição essencial para obtenção de DIÁRIAS com menor preço e/ou custo médio e, portanto, mais benéfico aos USUÁRIOS.

3.9. Em razão destas circunstâncias especiais aqui descritas e compreendidas (itens 3.7 e 3.8 supra), os USUÁRIOS declaram saber que a 'não-utilização' das DIÁRIAS neste período máximo de 24 (vinte e quatro) meses (item 3.6 supra) implicará em automática e irrevogável perda do direito de utilização das DIÁRIAS. Nestes casos, não serão devolvidos aos USUÁRIOS quaisquer valores pela SBTUR, notadamente em razão do fato de a SBTUR já ter realizado o desembolso prévio para aquisição de DIÁRIAS não utilizadas pelos USUÁRIOS neste mesmo período, além dos gastos também já realizados pela SBTUR com a manutenção da estrutura administrativa e comercial de atendimento permanente disponibilizada aos USUÁRIOS durante este mesmo período.

3.10. Por fim, os USUÁRIOS declaram saber, compreender e concordar, que o pagamento regular e pontual das parcelas da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL é condição essencial para utilização de DIÁRIAS pelos USUÁRIOS. Ocorrendo a falta de pagamento de qualquer parcela da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL, mesmo que o usuário possua mais de um módulo de 7 (sete) diárias e estando porventura, algum deles adimplente, poderá a SBTUR cancelar quaisquer serviços, de qualquer natureza, já contratados pelos USUÁRIOS mediante utilização das respectivas DIÁRIAS. O cancelamento de serviços decorrente do inadimplemento não isentará, o USUÁRIO do pagamento de eventuais multas devidas em decorrência dos cancelamentos realizados pela SBTUR.

#### **IV - CONVERSÃO DE DIÁRIAS EM CRÉDITOS E/OU PONTOS.**

4.1. Os USUÁRIOS, poderão, a seu exclusivo critério, solicitar a SBTUR a conversão, total ou parcial, de suas DIÁRIAS em direito de crédito (doravante denominado apenas 'CRÉDITOS').

4.2. Considerando que a SBTUR mantém programa de fidelização e de crédito de pontos em favor dos USUÁRIOS, os mesmos também poderão, a seu exclusivo critério, solicitar a SBTUR a conversão, total ou parcial, de suas DIÁRIAS em pontos (doravante denominado apenas 'PONTOS').

4.3. A conversão total ou parcial de DIÁRIAS em CRÉDITOS e/ou PONTOS deverá ser destinada para:

- a. Aquisição de hospedagem em hotéis e/ou quartos de padrão superior (doravante denominados HOTÉIS PLUS), e que sejam integrantes, ou não, da rede de HOTÉIS CONVENIADOS (item 1.4, alínea 'a');
- b. Aquisição de PRODUTOS TURÍSTICOS (item 1.4, alínea 'b');
- c. Pagamento de taxas administrativas e operacionais.

4.4. Para o cálculo e conversão das DIÁRIAS oferecidas pelo USUÁRIO em CRÉDITOS e/ou PONTOS utilizáveis para aquisição de PRODUTOS TURÍSTICOS, a SBTUR solicita prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis.

4.4.1. Caso o valor dos PRODUTOS TURÍSTICOS contratados pelo USUÁRIO exceda o valor de CRÉDITOS e/ou PONTOS disponibilizados pela SBTUR, o USUÁRIO deverá efetuar o pagamento do valor complementar devido diretamente aos respectivos fornecedores.

4.4.2. Os USUÁRIOS estão sujeitos à utilização dos meios de pagamento aceitos pelos fornecedores escolhidos.

4.4.3. Os USUÁRIOS estão sujeitos às condições de pagamento praticadas pelos fornecedores, bem como a eventuais procedimentos de aprovação de crédito estipulados pelos fornecedores escolhidos.

4.4.4. Para efetivação do pagamento de PRODUTOS TURÍSTICOS com utilização dos CRÉDITOS e/ou PONTOS gerados em favor dos USUÁRIOS, deverão ser respeitados os prazos de compensação de cada forma de pagamento escolhida. O pagamento por meio de CRÉDITOS e/ou PONTOS requer o prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis para confirmação da operação de pagamento e compensação.

4.5. A conversão de DIÁRIAS e a utilização de CRÉDITOS e/ou PONTOS pelos USUÁRIOS somente poderá ser realizada nas agências de viagens próprias e/ou nas agências credenciadas SBTUR.

4.6. Para viabilizar o direito de conversão de DIÁRIAS em CRÉDITOS e/ou PONTOS pelos USUÁRIOS, serão deduzidos os custos operacionais e comerciais da SBTUR para fins de atendimento permanente de USUÁRIOS dos PLANOS DE VIAGENS.

4.7. Sempre que aplicável, será igualmente assegurado aos USUÁRIOS, a seu exclusivo critério, solicitar a SBTUR a conversão, total ou parcial, de seus PONTOS em CRÉDITOS.

4.8. A utilização de CRÉDITOS e/ou PONTOS pelos USUÁRIOS obedecerá rigorosamente a mesma sistemática contratual e a mesma limitação de uso previstas pelos CAPÍTULOS I, II e III deste REGULAMENTO, sem prejuízo de outras regras contidas expressamente neste REGULAMENTO para utilização de CRÉDITOS e/ou PONTOS. Aplicam-se aos CRÉDITOS e/ou PONTOS gerados em favor dos USUÁRIOS, especialmente, as regras sobre contratação, pagamento, vigência, fruição, renovação, denúncia, cumulação de períodos, utilização, expiração de períodos de utilização e cancelamentos previstas pelos capítulos precedentes deste REGULAMENTO.

## **V - DIREITOS DOS USUÁRIOS.**

5.1. Na forma estabelecida por este REGULAMENTO, são direitos dos USUÁRIOS titulares de PLANO DE VIAGENS:

- a. Usufruir de suas DIÁRIAS para hospedar-se nos HOTÉIS CONVENIADOS;
- b. Solicitar a conversão de DIÁRIAS e/ou PONTOS em CRÉDITOS a serem utilizados para pagamento de diárias nos HOTÉIS PLUS;
- c. Solicitar a conversão de DIÁRIAS e/ou PONTOS em CRÉDITOS a serem utilizados para pagamento de PRODUTOS TURÍSTICOS;
- d. Ceder os direitos decorrentes do PLANO DE VIAGENS a seus dependentes ou a quaisquer terceiros;
- e. Solicitar o cancelamento ou a alteração do PLANO DE VIAGENS.

## **VI - DEVERES DOS USUÁRIOS.**

6.1. Na forma estabelecida por este REGULAMENTO, são deveres dos USUÁRIOS titulares de PLANO DE VIAGENS:

- a. Cumprir fielmente as normas estabelecidas neste REGULAMENTO;
- b. Zelar para que seus acompanhantes, dependentes e/ou cessionários autorizados cumpram fielmente as normas estabelecidas neste REGULAMENTO;
- c. Cumprir e fazer com que seus acompanhantes, dependentes e/ou cessionários autorizados cumpram as regras estabelecidas por cada um dos HOTÉIS CONVENIADOS ou por cada um dos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS;
- d. Agir, direta ou indiretamente, de forma a preservar e respeitar o conceito e/ou o patrimônio da SBTUR;
- e. Manter o pagamento regular de quaisquer valores devidos em favor da SBTUR;
- f. Autorizar que os pagamentos devidos em favor da SBTUR sejam realizados por meio de débito em conta corrente bancária e/ou cartão de crédito;
- g. Manter a SBTUR antecipadamente informada sobre alterações em seus dados cadastrais e/ou dados de pagamentos.

6.2. Os USUÁRIOS que descumprirem quaisquer regras dos PLANOS DE VIAGENS e/ou agirem em desacordo com o disposto neste REGULAMENTO estarão sujeitos às penalidades nele previstas, na forma dos capítulos subsequentes.

## **VII-SUCESSÃO.**

7.1. Não será permitida, em qualquer hipótese, a transferência de titularidade de PLANO DE VIAGENS em favor de terceiros. A transferência de titularidade de PLANO DE VIAGENS em favor de terceiros somente será admitida em caso de falecimento do USUÁRIO titular pessoa física.

7.1.1. Em caso de falecimento do USUÁRIO titular pessoa física, seus sucessores poderão eleger, entre si, e na forma da legislação aplicável, um novo USUÁRIO titular do PLANO DE VIAGENS, em caráter de sucessão. Para formalização da sucessão, deverá ser apresentada a documentação pertinente relativa à sucessão em si e bem assim toda e qualquer documentação cadastral do novo USUÁRIO titular do PLANO DE VIAGENS que venha a ser exigida pela SBTUR.

7.1.2. O USUÁRIO habilitado e indicado por meio da sucessão estará sujeito à avaliação cadastral da SBTUR e, uma vez aceito pela SBTUR, assumirá automaticamente todos os direitos e deveres do USUÁRIO sucedido e, em especial, sem exclusão de outros, a responsabilidade pelo pagamento da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL e/ou de qualquer outro valor originalmente devido a SBTUR pelo USUÁRIO sucedido.

## **VIII-CESSÃO DE DIREITOS DO PLANO DE VIAGENS.**

8.1. O USUÁRIO poderá ceder em favor de terceiros, de forma total ou parcial, o direito de utilização das DIÁRIAS.

8.2. A cessão de direitos decorrentes do PLANO DE VIAGENS em favor de terceiros é um ato de liberalidade da SBTUR e, conseqüentemente, será operacionalizada de acordo com as regras e condições estabelecidas livremente pela SBTUR.

8.3. Os USUÁRIOS e os eventuais terceiros cessionários indicados pelos USUÁRIOS são considerados solidariamente responsáveis por qualquer dano ou reclamação decorrente da utilização das DIÁRIAS, a eles aplicando-se todos os deveres de conduta impostos aos USUÁRIOS por meio deste REGULAMENTO.

## **IX - DO CANCELAMENTO DO PLANO DE VIAGENS.**

9.1. O PLANO DE VIAGENS poderá ser cancelado ou poderá ter o(s) módulo(s) de DIÁRIA(s) reduzido(s) a pedido dos USUÁRIOS, na forma deste REGULAMENTO.

9.1.1. O cancelamento do PLANO DE VIAGENS deverá ser solicitado pelos USUÁRIOS com antecedência mínima de 30 (trinta) dias anteriores ao pagamento da décima segunda (12ª) parcela mensal de TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL, repetindo-se esta regra a cada anualidade.

9.1.2. A redução do(s) módulo(s) de DIÁRIA(s) deverá ser solicitada pelos USUÁRIOS por meio dos canais de atendimento da SBTUR, e terá efeito 30 (trinta) dias após a solicitação de alteração.

9.1.3. Durante o período de 30 (trinta) dias após a solicitação de cancelamento, havendo parcelas devidas pelo USUÁRIO, a mesma poderá ser debitada pela SBTUR.

9.2. O PLANO DE VIAGENS também poderá ser cancelado pela SBTUR, no caso de:

- a. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior que impeça a SBTUR o cumprimento de suas obrigações;
- b. Declaração de insolvência civil e/ou qualquer forma de incapacidade civil reconhecida do USUÁRIO;
- c. Falta de pagamento de 3 (três) TAXAS DE MANUTENÇÃO MENSAL consecutivas, independentemente de qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial;
- d. Descumprimento das regras deste REGULAMENTO, das regras impostas pelos HOTÉIS CONVENIADOS ou pelos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS.

9.3. O cancelamento do PLANO DE VIAGENS por descumprimento de regras (item 9.2, alínea 'd' supra) deverá ser comunicado pela SBTUR aos USUÁRIOS por meio dos canais de atendimento do SBTUR, e terá efeito na data da referida comunicação. Por ato de exclusiva liberalidade e discricionariedade da SBTUR, poderá a SBTUR, a qualquer tempo:

- a. Advertir o USUÁRIO por escrito acerca de tal descumprimento;
- b. Cancelar definitivamente o PLANO DE VIAGENS, no caso de descumprimentos e/ou faltas consideradas graves, de difícil e/ou impossível reparação, especialmente nos casos de dano de imagem causado a SBTUR.

9.4. No caso de cancelamento do PLANO DE VIAGENS ou no caso de redução de módulo(s) de DIÁRIAS, não terá o USUÁRIO direito à devolução de quaisquer valores já pagos em favor da SBTUR.

9.4.1. Caso, na data do cancelamento, nenhum valor tenha sido pago ainda pelo USUÁRIO, fica o mesmo obrigado ao pagamento do valor correspondente a 01 (uma) TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL como ressarcimento de despesas operacionais da SBTUR.

9.4.2. Caso o cancelamento seja solicitado pelo USUÁRIO após a utilização e/ou conversão de 01 (uma) ou mais DIÁRIAS, o cancelamento somente será autorizado mediante o pagamento das 12 (doze) TAXAS DE MANUTENÇÃO MENSAL correspondentes ao período aquisitivo anual das DIÁRIAS utilizadas ou convertidas.

9.4.3. O USUÁRIO poderá, a seu exclusivo critério, antecipar o pagamento das TAXAS DE MANUTENÇÃO MENSAL faltantes a bem de antecipar o cancelamento do PLANO DE VIAGENS na data desejada.

9.5. Não é permitido ao USUÁRIO utilizar e/ou converter DIÁRIAS ou, ainda, usufruir de quaisquer benefícios do PLANO DE VIAGENS cancelado. Se, na data de cancelamento do PLANO DE VIAGENS, houver reservas já confirmadas para utilização de DIÁRIAS, CRÉDITOS e/ou PONTOS, estas reservas serão imediatamente canceladas pela SBTUR, uma vez que a utilização dos direitos e benefícios do PLANO DE VIAGENS somente é autorizada durante a vigência do PLANO DE VIAGENS.

9.6. É facultada ao USUÁRIO a reativação de PLANO DE VIAGENS cancelado nos últimos 12 (doze) meses. A reativação de PLANO DE VIAGENS não implica em resgate das DIÁRIAS, CRÉDITOS e/ou PONTOS existentes à época do cancelamento do PLANO DE VIAGENS. A reativação de PLANO DE VIAGENS oferece como benefício, apenas e tão somente, a isenção de pagamento de nova TAXA DE ADESÃO. No caso de reativação de PLANO DE VIAGENS, serão observadas e aplicadas todas as demais regras deste REGULAMENTO previstas para formalização da PROPOSTA DE ADESÃO e para formalização da adesão ao PLANO DE VIAGENS.

## **X - COBERTURA DOS CUSTOS DE UTILIZAÇÃO.**

10.1. Com a finalidade de dar cobertura aos custos de utilização das DIÁRIAS disponibilizadas aos USUÁRIOS, serão cobradas 12 (doze) parcelas de TAXAS DE MANUTENÇÃO MENSAL por PLANO DE VIAGENS a cada período aquisitivo anual de DIÁRIAS.

10.2. As DIÁRIAS estarão disponíveis para utilização pelo USUÁRIO após o pagamento da primeira TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL correspondente ao respectivo período aquisitivo anual.

10.3. Após a utilização de 01 (uma) ou mais DIÁRIAS, ou mesmo após a conversão de 01 (uma) DIÁRIA em CRÉDITOS e/ou PONTOS, o USUÁRIO é obrigado a manter o pagamento das parcelas de TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL até o final do respectivo período aquisitivo anual.

10.3.1. A obrigação de manutenção dos pagamentos da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL até o final do período aquisitivo anual também ocorrerá nos casos de *no show* (doravante denominado apenas 'NO SHOW') e correlata cobrança de multa.

10.4. A falta de pagamento de quaisquer valores devidos pelo USUÁRIO em favor da SBTUR por força da adesão ao PLANO DE VIAGENS ou deste REGULAMENTO, na data do seu vencimento, sujeitará o USUÁRIO à multa de 02%



(dois por cento) sobre a importância devida, cumulada com juros de mora de 01% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata*, e correção monetária pelo IGP-M (FGV), tudo a incidir até a data do efetivo pagamento, sobre o total do débito vencido consolidado.

10.4.1. Havendo intervenção de terceiros para fins de cobrança administrativa, serão devidos pelo USUÁRIO, ainda, honorários de 10% (dez por cento) sobre o valor do débito, mais despesas de cobrança. Havendo intervenção de terceiros para fins de cobrança judicial, serão devidos pelo USUÁRIO honorários de 20% (vinte por cento) sobre o valor do débito, mais despesas de cobrança.

10.4.2. Nos casos de atraso e/ou falta de pagamento, a SBTUR poderá sacar títulos de crédito representativos dos valores em atraso e bem assim inscrever o nome do USUÁRIO como inadimplente junto a sistemas de proteção de crédito.

## **XI - COMUNICAÇÃO ENTRE A SBTUR E OS USUÁRIOS.**

11.1. A SBTUR estará disponível para prestar ao USUÁRIO todas as informações relacionadas ao PLANO DE VIAGENS. Em seus contatos com a SBTUR, o USUÁRIO deverá utilizar um dos seguintes canais de atendimento:

- a. Central de Atendimento telefônico, pelo telefone (48) 4001-9200 ou por outros telefones oportunamente divulgados pela SBTUR;
- b. Endereço eletrônico (site) oficial ([www.sbtur.com](http://www.sbtur.com));
- c. Sala remota de conversas (*chat*), no endereço oficial ([www.sbtur.com](http://www.sbtur.com));
- d. Rede de lojas SBTUR;
- e. Rede de agências credenciadas SBTUR.

11.2. Todas as comunicações oriundas da SBTUR relativas ao PLANO DE VIAGENS serão realizadas diretamente ao USUÁRIO titular do PLANO DE VIAGENS, ou dependente devidamente autorizado, através dos meios de comunicação usuais (e-mail, telefone, etc.) informados pelo USUÁRIO.

11.2.1. Mesmo nos casos de cessão do direito de utilização das DIÁRIAS por terceiros, a SBTUR manterá contato diretamente com o USUÁRIO relativamente a eventos de utilização de DIÁRIAS por estes mesmos terceiros.

## **XII- PUBLICIDADE E ALTERAÇÕES DO REGULAMENTO.**

12.1. A SBTUR poderá, a qualquer tempo, tornar público este REGULAMENTO, mediante respectivo registro em cartórios de registro de títulos e documentos e/ou órgãos afins.

12.2. A SBTUR poderá, a qualquer tempo, modificar este REGULAMENTO e o PLANO DE VIAGENS, especialmente em casos de alteração e/ou ampliação nos benefícios e vantagens dos USUÁRIOS.

12.2.1. As eventuais alterações deste REGULAMENTO e do PLANO DE VIAGENS serão sempre divulgadas no endereço eletrônico (site) oficial da SBTUR ([www.sbtur.com](http://www.sbtur.com)) e bem assim deverão ser informadas previamente aos USUÁRIOS com, no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência da data programada para sua entrada em vigor, por qualquer meio de comunicação efetiva, incluindo, mas não se limitando a e-mail, extrato mensal, ou ainda, mediante envio do novo REGULAMENTO aos USUÁRIOS.

12.2.2. No caso de serem introduzidas nestes REGULAMENTO ou no PLANO DE VIAGENS modificações que impliquem em diminuição e/ou em restrição a direitos fundamentais dos USUÁRIOS, poderão os USUÁRIOS solicitar cancelamento de seu PLANO DE VIAGENS, na forma deste REGULAMENTO.

12.2.3. No caso de regular comunicação de alteração do REGULAMENTO ou do PLANO DE VIAGENS pela SBTUR, fica acordado que o pagamento da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL vencida após a comunicação destas alterações, implicará plena aceitação, pelo USUÁRIO, de forma tácita, em relação a estas mesmas alterações.

### **XIII - DISPOSIÇÕES GERAIS E COMPLEMENTARES.**

13.1. O relacionamento da SBTUR com a rede de HOTÉIS CONVENIADOS e com os fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS é destinado ao atendimento da demanda dos USUÁRIOS, sem, contudo, deixar de observar os aspectos de natureza comercial e empresarial. Para isto, a SBTUR mantém uma permanente vigilância e negociação relativamente aos preços médios cobrados, especialmente pelos HOTÉIS CONVENIADOS, para evitar que tarifários situados acima da média de mercado reflitam negativamente no cálculo do valor da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL do PLANO DE VIAGENS.

13.2. Eventuais lacunas e/ou contradições deste REGULAMENTO deverão ser interpretadas de acordo com a vontade das partes e de acordo com a boa-fé contratual objetiva, na forma da legislação aplicável.

13.3. No caso de eventual declaração judicial de nulidade ou de anulabilidade parcial dos termos deste REGULAMENTO e/ou do PLANO DE VIAGENS, deverá ser mantido o restante deste REGULAMENTO e/ou do PLANO DE VIAGENS, mediante preenchimento e integração das regras operacionais afetadas, pelos princípios da razoabilidade e da boa-fé.

13.4. A omissão ou a tolerância da SBTUR diante de faltas cometidas pelos USUÁRIOS não implica em renúncia de direitos, em modificação, em novação ou, de qualquer forma, em fonte de direitos não escritos em favor dos USUÁRIOS.

13.5. Integram o presente REGULAMENTO, de forma indissociável, e para todo e qualquer efeito, o 'ANEXO I – NORMAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO'. As alterações deste REGULAMENTO e/ou do PLANO DE VIAGENS deverão adotar sempre a forma escrita. Em caso de conflito, dúvidas e/ou divergência, prevalecem as regras deste REGULAMENTO em face do PLANO DE VIAGENS.

13.6. Caso o IGP-M (FGV) seja extinto, deverá ser substituído por outro índice oficial que cumpra a mesma finalidade e atenda aos mesmos objetivos de preservação do equilíbrio econômico deste REGULAMENTO e do PLANO DE VIAGENS, seja em relação às suas taxas ou a periodicidade de sua implementação.

13.7. O USUÁRIO, ao aderir ao PLANO DE VIAGENS, autoriza o oferecimento, pela SBTUR, de seus produtos e/ou serviços, inclusive aqueles que demandem pagamentos de custos adicionais pelo USUÁRIO.

13.8. Toda e qualquer comunicação escrita dirigida a SBTUR deverá ser encaminhada para o endereço de sua sede social, localizada na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, na Avenida Mauro Ramos n. 1450, lojas 07/08 e 11º andar, bairro Centro, CEP 88.020-302.

13.9. Este REGULAMENTO obriga a SBTUR, os USUÁRIOS, seus herdeiros e sucessores.

13.10. Este REGULAMENTO possui prazo de validade indeterminado.

13.11. O presente REGULAMENTO e sua execução, incluindo as obrigações de natureza financeira dele decorrentes, serão regidos, interpretados e executados de acordo com as leis vigentes na República Federativa do Brasil.

13.12. O foro eleito pelo presente REGULAMENTO é o da comarca de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, sendo este o único competente para dirimir eventuais dúvidas ou questões que se originem este REGULAMENTO, excluído qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

13.13. Este REGULAMENTO encontra-se registrado no Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Florianópolis - SC sob o nº \_\_\_\_\_, em sessão de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e averbado sob o nº \_\_\_\_\_, em sessão de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

## ANEXO I – NORMAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO

### (REGRAS OPERACIONAIS DO PLANO DE VIAGENS SBTUR)

#### 1 -REALIZAÇÃO DE RESERVAS.

1.1. Os USUÁRIOS efetuarão reservas para utilização de suas respectivas DIÁRIAS, CRÉDITOS e/ou PONTOS por meio de Pedido de Reserva (doravante denominado apenas 'PEDIDO DE RESERVA').

1.1.1. O PEDIDO DE RESERVA será realizado preferencialmente por meio do endereço eletrônico ([www.sbtur.com](http://www.sbtur.com)) da SBTUR. O PEDIDO DE RESERVA também poderá ser realizado por outros canais de atendimento da SBTUR, na forma do item, 11.1 do REGULAMENTO.

1.1.2. Para realização do PEDIDO DE RESERVA, os USUÁRIOS deverão utilizar a senha secreta individual gerada por cada USUÁRIO de acordo com as instruções repassadas pela SBTUR.

1.1.3. Os PEDIDOS DE RESERVA são processados pela SBTUR à medida que forem sendo formalizados pelos USUÁRIOS, em rigorosa ordem cronológica.

1.2. No PEDIDO DE RESERVA, o USUÁRIO deverá indicar o nome completo e os dados cadastrais da pessoa que usufruirá as reservas solicitadas junto a SBTUR. Na falta de indicação de outro nome, o PEDIDO DE RESERVA indicará automaticamente, como beneficiário das reservas, o nome do USUÁRIO titular do PLANO DE VIAGENS.

1.3. Como mecanismo de confirmação da reserva (doravante denominado apenas a 'RESERVA'), a SBTUR emitirá uma autorização de serviços (doravante denominado apenas o 'VOUCHER') dirigida a rede de HOTÉIS CONVENIADOS e/ou aos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS. A SBTUR enviará o VOUCHER ao USUÁRIO por meio *online*.

1.3.1. O USUÁRIO e o(s) beneficiário(s) de RESERVA(S) tem o dever de certificar a exatidão das informações de sua(s) RESERVA(S) de forma antecipada, logo após a sua emissão.

1.3.2. Caso o USUÁRIO não receba o VOUCHER de forma antecipada e em tempo hábil, cumprirá ao USUÁRIO realizar contato imediato com a SBTUR por meio dos canais de atendimento disponíveis, com a finalidade de conferir as informações de sua RESERVA e/ou solicitar a emissão de uma segunda via do VOUCHER.

1.3.3. A rede de HOTÉIS CONVENIADOS e os fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS somente providenciarão hospedagem e serviços à(s) pessoa(s) indicada (s) no VOUCHER emitido pela SBTUR.

1.3.4. O VOUCHER será obrigatoriamente apresentado ao HOTEL CONVENIADO e/ou ao fornecedor de PRODUTOS TURÍSTICOS no momento em que o USUÁRIO realizar o registro da respectiva hospedagem e/ou serviço (doravante denominado apenas o 'CHECK-IN').

1.3.5. Os HOTÉIS CONVENIADOS e os fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS poderão recusar o atendimento de USUÁRIO e/ou beneficiário autorizado que não apresentar o VOUCHER emitido pela SBTUR.

1.3.6. As informações contidas no VOUCHER, incluindo seu *layout*, obedecerão aos critérios definidos, respectivamente, pelos HOTÉIS CONVENIADOS e/ou pelos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS.

1.3.7. O VOUCHER emitido pela SBTUR conterá as regras de cancelamento da RESERVA.

1.4. Caberá ao USUÁRIO cumprir com seu dever de diligência para certificar a exatidão das informações de sua(s) RESERVA(S) e bem assim solicitar a SBTUR sua eventual retificação com adequada e razoável antecedência, incluindo:

- a. Dados dos beneficiários;
- b. Condições gerais de hospedagem em HOTÉIS CONVENIADOS ou fruição de PRODUTOS TURÍSTICOS;
- c. Quaisquer outros documentos e/ou requisitos exigidos para fins de hospedagem em HOTÉIS CONVENIADOS ou fruição de PRODUTOS TURÍSTICOS, incluindo, mas sem se limitar, a exigências de autoridades públicas e/ou alfandegárias em cada destino;
- d. Regras de alteração e/ou de cancelamento da RESERVA impostas pelos HOTÉIS CONVENIADOS e/ou pelos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS;
- e. Prazos e multas estabelecidos individualmente pelos HOTÉIS CONVENIADOS e/ou pelos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS para fins de cancelamento e/ou NO SHOW.

## **2 - CONFIRMAÇÃO DE RESERVAS.**

2.1. Para registro do PEDIDO DE RESERVA, o USUÁRIO deverá indicar para SBTUR os HOTÉIS CONVENIADOS e/ou os PRODUTOS TURÍSTICOS desejados.

2.1.1. Se, no momento do registro do PEDIDO DE RESERVA, houver disponibilidade de apartamentos bloqueados nos HOTÉIS CONVENIADOS indicados pelos USUÁRIOS, o atendimento estará concluído e a sua RESERVA estará automaticamente confirmada mediante emissão do respectivo VOUCHER pela SBTUR.

2.1.2. Se, no momento do registro do PEDIDO DE RESERVA, houver disponibilidade para confirmação dos PRODUTOS TURÍSTICOS desejados, será enviada ao USUÁRIO cotação dos PRODUTOS TURÍSTICOS. A cotação conterá informações gerais do PEDIDO DE RESERVA, dos PRODUTOS TURÍSTICOS e especificação de validade da cotação. O atendimento estará concluído e a sua RESERVA estará confirmada apenas mediante emissão do respectivo VOUCHER pela SBTUR.

2.2. Os USUÁRIOS declaram saber, compreender e concordar que os PEDIDOS DE RESERVA somente serão confirmados mediante o pagamento, pelo USUÁRIO, das respectivas diferenças de valores aplicáveis a esses PEDIDOS DE RESERVA, sempre que:

- a. Contemplem a fruição de PRODUTOS TURÍSTICOS por meio da utilização de CRÉDITOS e/ou PONTOS;
- b. Contemplem a fruição de pacotes turísticos em datas especiais (Réveillon, Carnaval, Páscoa, Natal, entre outros feriados ou eventos festivos, por exemplo);
- c. Contemplem a fruição de PRODUTOS TURÍSTICOS com acomodações e preços diferenciados.

## **3– ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE RESERVAS.**

3.1. Após a confirmação da RESERVA, as eventuais solicitações de alterações da RESERVA realizadas pelos USUÁRIOS estarão sujeitas às regras alteração e/ou de cancelamento da RESERVA definidas e impostas diretamente pelos HOTÉIS CONVENIADOS e/ou pelos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS.

3.2. Em caso de cancelamento de RESERVA já confirmada, cada USUÁRIO deverá comunicar a SBTUR sobre este cancelamento. Neste sentido, os USUÁRIOS declaram saber, compreender e concordar que:

- a. Os cancelamentos estão sujeitos a prazos e penalidades estabelecidas individualmente pelos HOTÉIS CONVENIADOS e/ou pelos fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS;
- b. Os prazos de cancelamento e as respectivas penalidades variam conforme o período e a época do ano;
- c. O não comparecimento na data do CHECK IN constante da RESERVA será tratado como cancelamento pelo USUÁRIO e estará sujeito ao pagamento integral do período previsto na RESERVA;
- d. A interrupção da utilização de serviços durante o período da RESERVA será tratada como cancelamento pelo USUÁRIO e estará sujeita ao pagamento integral do período previsto na RESERVA;

e. Toda alteração e cancelamento de reservas deverá ser comunicado à SBTUR nos termos do CAPÍTULO XI, Item 11.1, do Regulamento Geral.

3.3. No caso de mero atraso e/ou retardamento do USUÁRIO para comparecimento na data do CHECK IN constante da RESERVA, obriga-se o USUÁRIO a comunicar o fato ao respectivo HOTEL CONVENIADO ou ao respectivo fornecedor de PRODUTOS TURÍSTICOS a bem de confirmar a nova data de chegada e a eventual possibilidade de postergação de sua RESERVA, dado que a prática hoteleira nacional usualmente garante a extensão por 24 (vinte e quatro) horas de hospedagens confirmadas.

3.4. Em situações extraordinárias decorrentes da modificação nas condições de prestação ou fornecimento dos PRODUTOS TURÍSTICOS, o respectivo fornecedor por vezes realiza, de forma unilateral, e sem intervenção da SBTUR, alterações em RESERVAS já confirmadas em nome do USUÁRIO. Nesses casos, a obrigação da SBTUR se restringe ao dever de comunicar o USUÁRIO acerca da alteração realizada, uma vez que tenha sido comunicada sobre referida alteração. Nestes casos, e tendo cumprido com seu dever de comunicar o USUÁRIO acerca da alteração realizada, a SBTUR ficará isenta de toda e qualquer responsabilidade por quaisquer prejuízos causados ao USUÁRIO em decorrência da alteração unilateral realizada.

#### **4 - GERENCIAMENTO DE RESERVAS.**

4.1. O USUÁRIO é o único e exclusivo responsável pelo gerenciamento e formalização de PEDIDOS DE RESERVA e de RESERVAS decorrentes do PLANO DE VIAGENS do qual é titular, mesmo naqueles casos que envolvem a utilização final de hospedagem ou serviços por terceiros beneficiários oportunamente indicados pelo USUÁRIO.

4.2. Toda e qualquer comunicação relativa ao PEDIDO DE RESERVA ou à RESERVA será sempre realizada pela SBTUR ao USUÁRIO titular do PLANO DE VIAGENS, mesmo naqueles casos que envolvem a utilização final de hospedagem ou serviços por terceiros beneficiários oportunamente indicados pelo USUÁRIO.

#### **5 - HOTÉIS CONVENIADOS.**

5.1. Os HOTÉIS CONVENIADOS correspondem aos meios de hospedagem integrantes de uma rede indicada pela SBTUR, e com os quais a SBTUR mantém contratos de bloqueio de apartamentos e/ou compra de DIÁRIAS. Por meio destas operações, a SBTUR assegura a disponibilidade de determinadas quantidades de acomodações junto a rede de HOTÉIS CONVENIADOS, as quais são colocadas à disposição da SBTUR e de seus USUÁRIOS.

5.2. Na relação dos USUÁRIOS com os HOTÉIS CONVENIADOS, uma DIÁRIA do PLANO DE VIAGENS representa uma diária de hospedagem, respeitadas as condições de utilização do PLANO DE VIAGENS e deste REGULAMENTO.

5.2.1. No uso do PLANO DE VIAGENS, a SBTUR paga diretamente aos HOTÉIS CONVENIADOS as despesas de hospedagem relativas às DIÁRIAS utilizadas pelo USUÁRIO.

5.2.2. As DIÁRIAS colocadas à disposição dos USUÁRIOS correspondem a diárias de hospedagem em apartamentos duplos, ou seja, que acomodam até 02 (duas) pessoas.

5.2.3. Caso o USUÁRIO pretenda acomodar mais pessoas no apartamento, deverá informar sua intenção a SBTUR no ato do PEDIDO DE RESERVA. O meio de hospedagem escolhido poderá permiti-las ou não, dependendo da disponibilidade de acomodações nas datas indicadas. É responsabilidade do USUÁRIO o pagamento das despesas extraordinárias correspondentes a sua solicitação.

5.3. Os PEDIDOS DE RESERVA para períodos de feriados prolongados ou para datas de maior concentração do fluxo turístico somente serão registrados se forem aceitas, pelo USUÁRIO, as condições eventualmente pactuadas com o estabelecimento integrante da rede de HOTÉIS CONVENIADOS, incluindo, mas sem se limitar a condições de:

- a. Utilização de uma quantidade mínima de diárias (pacotes);
- b. Pagamento de valores complementares;
- c. Pagamentos de tarifas extraordinárias de qualquer natureza decorrentes de eventos festivos.

5.4. Os USUÁRIOS, caso não tenham pago anteriormente à SBTUR, obrigatoriamente pagarão nos HOTÉIS CONVENIADOS, no ato do fechamento da conta de hospedagem, quaisquer diferenças e/ou tarifas adicionais decorrentes de outras formas de utilização normal a que dão direito as DIÁRIAS, tais como:

- a. Pedido de camas extras;
- b. Apartamento de categoria superior;
- c. Refeições e consumos de alimentos e bebidas não contemplados pelas DIÁRIAS;
- d. Serviços extras e quaisquer outras despesas não contempladas pelas DIÁRIAS.

5.5. Sempre que seja possível e/ou aplicável, e desde que permitido pelo estabelecimento integrante da rede de HOTÉIS CONVENIADOS, poderá o USUÁRIO solicitar a SBTUR o pagamento de despesas extraordinárias mediante conversão de DIÁRIAS e utilização de seus CRÉDITOS.

5.6. A SBTUR mantém em seu endereço eletrônico uma relação de HOTÉIS CONVENIADOS, para fins de consulta pelos USUÁRIOS.

5.6.1. Com objetivo de atender aos anseios de seus USUÁRIOS, a SBTUR poderá promover alterações na relação dos HOTÉIS CONVENIADOS, a qualquer tempo, sem prévio aviso, de acordo com o resultado da sua avaliação sobre itens como condições do atendimento, qualidade das instalações, comportamento de tarifários e avaliações dos USUÁRIOS.

5.6.2. A SBTUR divulga a seus USUÁRIOS as informações disponibilizadas pelos próprios HOTÉIS CONVENIADOS, não podendo ser responsabilizada por eventual inexatidão e/ou imprecisão destas informações.

## **6 - PRODUTOS TURÍSTICOS E HOTÉIS PLUS.**

6.1. Os fornecedores de PRODUTOS TURÍSTICOS correspondem a organizações do segmento de lazer e turismo, e com os quais a SBTUR mantém convênios para estar apta a disponibilizar a USUÁRIOS meios de transporte e/ou benefícios afins. Compõem a rede de fornecedores SBTUR, ainda, a rede de HOTÉIS PLUS composta por estabelecimentos de hospedagens com contratos assinados com a SBTUR. Compõem, também, essa classificação, outros fornecedores turísticos, tais como operadoras, consolidadoras, companhias aéreas, locadoras de automóveis, seguradoras de viagens, agências de viagens, programas de fidelidade, assistência de saúde para viagens, desde que devidamente contratadas pela SBTUR, em atenção a seu formato de atuação, princípios e padrões de qualidade.

6.2. Para utilização e fruição de PRODUTOS TURÍSTICOS e/ou de HOTÉIS PLUS, os USUÁRIOS deverão promover a conversão de DIÁRIAS em CRÉDITOS e/ou PONTOS necessários à formalização de seus PEDIDOS DE RESERVAS, na forma do PLANO DE VIAGENS e do REGULAMENTO. O valor da conversão das DIÁRIAS em CRÉDITOS e/ou PONTOS, para essa finalidade, será fixado pela SBTUR e terá por base de cálculo o valor da TAXA DE MANUTENÇÃO MENSAL cobrada do USUÁRIO pelas DIÁRIAS a que tem direito anualmente, deduzida a parcela correspondente aos custos dos serviços de intermediação.

6.3. É facultado aos fornecedores pagar à SBTUR comissão pela atividade de intermediação na compra e venda de PRODUTOS TURÍSTICOS aos USUÁRIOS.

## **7 - RESPONSABILIDADES POR ATO OU FATO DE TERCEIROS.**

7.1. Caso ocorram eventuais falhas na prestação do serviço, o USUÁRIO deverá reportar de forma imediata tal ocorrência diretamente ao HOTEL CONVENIADO ou ao fornecedor de PRODUTOS TURÍSTICOS. Não será possível imputar a SBTUR qualquer responsabilidade por ato ou fato indenizável e/ou que gere qualquer forma de compensação relativamente a falhas que, obrigatoriamente, deveriam ter sido reportados localmente e, preferencialmente, solucionadas durante a estadia do USUÁRIO ou durante a fruição dos serviços pelo USUÁRIO.

7.2. O direito de o USUÁRIO reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação relativamente aos serviços prestados caduca em 30 (trinta) dias a contar do término da execução dos serviços.