

---

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGEM

De um lado, CRISTINA EDUARDO DA SILVA AGENCIA DE VIAGENS, CNPJ nº 30.843.608/0001-49, doravante denominada **Contratada**, e do outro lado, as pessoas físicas que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **Cliente/Contratante**, nomeadas e qualificadas através da Formulário de Reserva; têm entre si justo e contratado o presente Contrato, que foi elaborado de acordo com a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), acordando quanto às cláusulas e condições seguintes, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

1.1. Os serviços ora adquiridos pelo **Cliente** encontram-se especificados no Programa de Viagem e/ou Formulário de Reserva, parte integrante deste Contrato. A elaboração do mesmo tem o propósito de tornar transparente a relação de consumo que se estabelece entre as partes, e trazer ao **Cliente**, na forma do art. 31 do Código de Defesa do Consumidor, informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre o produto e serviços, com suas características, como datas de partida e chegada, destino, roteiro, passeios, meios de transporte, hospedagem, classificação de acomodações, refeições, traslados (*transfers*), preços e prazos de pagamento.

### CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES GERAIS

#### **SERVIÇOS CONTRATADOS**

1.1. É importante para o **Cliente** contratante, estar ciente quanto aos serviços adquiridos, bem como, o que está ou não incluso no respectivo preço. Assim, são serviços incluídos, aqueles que estiverem expressamente mencionados no pacote como serviços inclusos. Quaisquer afirmações, feitas verbalmente, a respeito de que determinados serviços estão inclusos no preço, não devem ser consideradas ou aceitas pelo passageiro, tampouco sugestões de passeios opcionais e de outras referências que não se encontrem escritas ou mencionadas no referido item.

#### **SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS**

1.2. Qualquer item ou alimentação não citados na lista de inclusão, tais como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques em aeroportos ou portos, taxa pró-turismo, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no pacote, que, por qualquer motivo, terão que ocorrer, serão suportadas pelo **Cliente**.

### CLÁUSULA TERCEIRA - OFERTAS E DA PUBLICIDADE

3.1. Os anúncios e folhetos, contendo o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas, obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Todavia, pode, porém, mesmo assim, virem a sofrer aumentos eventuais, ou pela variação cambial ou por determinação de autoridades competentes. Quando em períodos de alta temporada, feriados prolongados, realização de eventos, festejos e comemorações, as viagens poderão sofrer aumento de preço, em consequência da maior demanda de turistas. Podem, também, ocorrer remanejamento de horários de chegada e de saída ou relocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais alterações em programas locais, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

### CLÁUSULA QUARTA - EFETIVAÇÃO DO CONTRATO

#### **PAGAMENTO**

4.1. A contratação para participar do destino escolhido se efetiva no momento da confirmação da reserva, ocasião em que será feito pagamento de pelo menos 30% (trinta por cento) do valor do pacote, em moeda corrente. O **Cliente** terá até 10 (dez) dias antes da viagem para quitar o valor integral do pacote, através de depósito, transferência, boleto bancário ou cartão de crédito em até doze vezes.

#### **VALORES REEMBOLSÁVEIS**

4.2. Em razão dos remanejamentos e realocações que poderão ocorrer, é garantido ao **Cliente** o reembolso das diferenças existentes entre os serviços contratados e os alterados, ou, no caso de não aceitação, sua totalidade.

### DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS

4.3. Poderá o **Contratante** exercer seu direito de arrependimento, por escrito, até 7 (sete) dias após a realização do pagamento total ou parcial para efetivação da reserva (quando ainda não executados os serviços contratados), lhe sendo devolvido, em 15 (quinze) dias úteis, todo o valor pago. Quando a data do pagamento e assinatura do presente contrato for inferior a 7 (sete) dias da data do início da viagem, a devolução será de 50% (cinquenta por cento) do valor já pago.

Passado o período legal previsto para arrependimento, serão cobradas multas percentuais, para desistências, transferências e cancelamentos, da seguinte forma: de acordo com a deliberação normativa nº 161 de 09 de agosto de 1985, da Embratur, dessa maneira:

- (a) com 30 (trinta) ou mais dias antes do início da viagem: 10%;
- (b) com 29 (vinte e nove) até 21 (vinte e um) dias antes do início da viagem: 20%;

(c) à menos de 20 (vinte) dias antes do início da viagem: 100% (cem por cento); (salvo os casos de pagamento há menos de 7 dias).

**4.3.1** Caso na desistência já tenham sido pagos pela agência valores de reserva de hospedagem, pagamento de barco ou atrações especiais, este valor será descontado do valor total pago, e o restante terá o desconto percentual ao tempo de desistência da viagem conforme leis da Embratur.

**4.3.2** Ocorrendo desistência do **Contratante**, em qualquer fase ou etapa durante a viagem, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

### CLÁUSULA QUINTA - MÍNIMO DE PARTICIPANTES

**5.1.** Quando a execução dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, reserva-se a **Contratada** o direito de cancelar a viagem, comunicando o **Contratante** com antecedência mínima de 72h. Ocorrendo o cancelamento, ficará a escolha do **Cliente** outra viagem nessa mesma ocasião ou pacote em outra data. Não optando por nenhuma das possibilidades, será devolvido pela **Contratada**, integralmente, o valor pago, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

### ADIAMENTO DA VIAGEM

**5.2.** Somente em casos de efetiva ameaça de ocorrência de fenômenos da natureza com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou de greves prejudiciais aos serviços de viagem, poderá a **Contratada** adiar a viagem, antes do seu início, ou em qualquer fase ou etapa, devendo a **Contratada** restituir os valores correspondentes aos serviços não utilizados, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo.

### CLÁUSULA SEXTA - POLÍTICA DE CONDUTA

#### **MÁ CONDUTA**

**6.1.** O turista que causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco à saúde, à integridade física ou moral, de quem quer que seja, será desligado da viagem, sem qualquer redução do preço daquilo que vier a não utilizar por esse motivo. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes (motorista, gerente de hotel ou comandante marítimo). A **Contratada** não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pelo não ingresso do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder abrangido pela soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independente que o passageiro se encontre apto com a documentação, não lhe sendo ressarcido nenhum valor pago.

- a) É terminantemente proibido o porte e uso de droga ilícitas e entorpecentes no transporte e nas dependências da hospedagem, sendo o **Contratante** sujeito a desligamento da viagem.
- b) É proibido o consumo de bebidas alcóolicas no transporte e durante viagens que possua trilhas no percurso, o infrator poderá ser desligado da viagem e deverá arcar com os possíveis problemas ocasionados pelo descumprimento da cláusula.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - TRANSPORTE**

7.1. A **Contratada**, tão somente, contrata empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviços, proprietárias de ônibus, microônibus ou van de categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, os quais deverão atender às boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas. É de inteira responsabilidade das empresas de transporte rodoviário contratadas o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis, incluída a obrigatória cobertura de seguros para o passageiro e bagagens durante o trajeto ou transfer da viagem.

### **TIPO DE TRANSPORTE**

- a) De 15 (quinze) a 18 (dezoito) passageiros, o transporte escolhido será van executiva com bancos reclináveis;
- b) De 21 (vinte e um) a 33 (trinta e três) passageiros, o transporte escolhido será microônibus executivo com bancos reclináveis;
- c) De 36 (trinta e seis) a 50 (cinquenta) passageiros, o transporte escolhido será ônibus, com bancos reclináveis, podendo ser executivo, semi-leito ou leito, de acordo com o tempo de viagem.

### **BAGAGENS**

7.2. É permitido uma mala por **Cliente**, pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno acima dos assentos dos ônibus, para “bagagem de mão”. É obrigação dos **Contratantes**, zelar pelo correto embarque de seus pertences, devendo identificar as bagagens por etiquetas, tanto as de “mão” como pelos volumes, no percurso do roteiro programado.

## **CLÁUSULA OITAVA - EMBARQUES**

8.1. É de responsabilidade do **Contratante** atentar-se ao horário de embarque, sendo aconselhável chegar com antecedência mínima de 20 (vinte) minutos.

8.2. A apresentação do **Cliente** sem documento pessoal de identificação de validade nacional e dentro do prazo, ou estando ilegível e/ou rasurada, implicará no não embarque.

Por esse motivo e também pelo não comparecimento do **Cliente**, ou ocorrendo este fora do horário e local programado, importará ao passageiro, exclusivamente, toda e qualquer responsabilidade pela perda do embarque e pelas consequências e encargos decorrentes, sem direito a reembolsos.

**a)** Entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (RG) e Passaporte (para vôos internacionais), não sendo permitida a apresentação de cópias autenticadas (obrigatoriedade da apresentação do original), atentando-se as datas de validade, não estando rasgados e/ou rasurados. Não apresentados na forma devida implicará no não embarque, posto que vetado pelas empresas transportadoras e/ou pelo serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, DAC, etc.), sem responsabilidade alguma da **Contratada**. É obrigação exclusiva do **Cliente**, e só à ele cabendo obter, com antecedência razoável, os devidos documentos.

### **CLÁUSULA NONA - AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM (TUTELA)**

#### **MENORES DE IDADE**

**9.1.** Para embarque de menores de 12 (doze) anos, desacompanhado dos pais e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou curador), é necessário alvará judicial, concedido perante a Vara da Infância e Juventude, tanto para viagens nacionais como internacionais. Na ausência de um dos pais, é necessário o consentimento do outro, por autorização, com firma reconhecida.

**a)** Os **contratantes** podem se informar sobre a documentação necessária através dos órgãos responsáveis como Polícia Federal ([www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br)).

**b)** Crianças menores de 5 anos poderão viajar com responsáveis sem necessidade de arcar com custos de transporte e hospedagem, desde que vá no colo e durma junto com o tutor.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - HOSPEDAGEM**

**10.1.** O nome da hospedagem, o tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote adquirido, devem constar no manual do viajante e descritivo da viagem. Para categoria do apartamento diferenciada daquela adquirida e/ou localização especial, caberá ao **Cliente** verificar sua disponibilidade e, havendo, implicando diferença no preço, sob suas expensas, tratar diretamente com local.

**10.2.** Os horários de entradas e saídas da acomodação na hospedagem, devem ser rigorosamente respeitados, podendo os períodos de “início” das diárias variar de acordo com o local (comumente o check-in se inicia às 12 horas). Havendo desejo de entrada antecipada ou saída posterior, quando disponíveis, deverá o cliente assumir os encargos, diretamente com a hospedagem.

**10.3.** Nas ocasiões, em que por qualquer motivo, possam comprometer a execução dos serviços contratados, poderá a **Contratada** alterar a hospedagem, devendo acomodar os passageiros em outra de categoria similar ou superior a contratada.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES**

**11.1.** Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço de pacote da viagem, não cabendo qualquer responsabilidade da **Contratada** quanto a execução dos mesmos, devendo o **Cliente** contratar diretamente com a empresa realizadora dos mesmos. Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, deverão suportar tais encargos. A **Contratada** orienta para que, os titulares de seguro saúde ou assistência médica, portem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual. Se o **Cliente** se interessar por seguros que dêem coberturas especiais, bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo nas agências de viagem, salvo os casos em que o seguro já é incluso no pacote.

**Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o Contratante assina abaixo, sem quaisquer restrições.**

---

Nome do vendedor / Agência

---

Local / Data

---

Assinatura do Contratante

RG nº

CPF nº