

# CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE VIAGEM OPERADORA VIAGENS E TURISMO LTDA

Os serviços adquiridos, **não incluem:** taxas e impostos de aeroporto (quando não mencionados), portos e fronteiras segurança, despesas com visto, vacinas, documentação, refeições não mencionadas, gorjetas, maletreiro e de caráter pessoal tais como: telefonemas, lavanderia, frigobar, estacionamento, táxi, etc, ou qualquer outro item que não esteja claramente mencionado como incluso na confirmação e/ou nos documentos de viagem (vouchers e passagens aéreas), sendo estas despesas de responsabilidade dos passageiros

## 1. Condições Gerais

A OPERADORA, formulou este contrato á luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur n° 1661/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo, Braztoa.

## 2. Condições Específicas da Operadora

21. A OPERADORA atua como intermediária entre seus clientes prestadores de serviços, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais: terremotos, furacões, enchentes, nevascas, avalanches, assim como modificações, atrasos, alterações e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão ou controle.

22. Por motivos técnicos e operacionais a OPERADORA reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc, sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original.

## 3. Condições Específicas dos Serviços terrestres e marítimos

3.1. Apresentação para embarque em cruzeiros: deverão ser seguidas as instruções de local e horários informados na confirmação e/ou voucher.

3.2. Apresentação para realização dos serviços terrestres: deverão ser seguidas as informações da confirmação das reservas ou vouchers dos serviços ou instruções da empresa de receptivo local de cada cidade ou país.

3.3. Acomodação: de forma geral, a entrada (check-in) nos apartamentos e/ou cabina é permitida a partir das 16h e a saída (check-out) deve ser até ás 10h. Nos hotéis a acomodação será em apartamentos tipo

standard, exceto se outro tipo for informado na confirmação e no voucher. Os tipos e número de cama nos apartamentos e cabinas não são garantidos e varia nos hotéis e embarcações. Acomodação para du pessoas no mesmo apartamento ou cabina (dupl poderá ser em uma ou duas camas, para três pesso (triplo) poderá ser em duas camas mais uma de arm ou um sofá cama ou em três camas. Em alguns hotéis embarcações a acomodação poderá ser em camas tip beliche.

34. Regime de Alimentação: prevalecerá o informado na confirmação e/ou voucher dos hotéis e serviços.

3.5. Traslados e Passeios: serviços em veícul regulares de turismo compartilhados com outr passageiros, exceto quando contratado e confirmad serviço especial privativo.

3.6. Bagagem: em traslados e passeios, cada passageir terá direito a transportar um volume de até 20kg, alé de bagagem de mão. Bagagem e demais itens pessoa dos passageiros não são objeto deste contrato, send que estes viajam por conta e risco dos passageiros. OPERADORA não se responsabiliza pela perda, roub extravio ou danos que possam sofrer durante a viagem por qualquer causa, incluindo sua manipulação e traslados e passeios, quando estes serviços existire. No caso de danos ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação diretamente companhia de transporte. Recomenda-se fazer segur de bagagem antes do início da viagem e confirm junto a Receita Federal, antes do embarque, necessidade da declaração de bens.

3.7. Responsabilidade sobre valores: A OPERADORA não se responsabiliza por roubo de documentos, valor e objetos pessoais durante a viagem. Recomenda- verificar junto ao hotel a existência de cofres pa guarda destes.

## 4. Condições Específicas do Transporte Aéreo

4.1. O bilhete de passagem aérea ou e-ticket (bilhe eletrônico) é a expressão do contrato de transpor aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa d transporte, sendo, portanto, regido pelas norm

internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

42. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios de cada companhia aérea, que em geral permite, sem pagamento de valor adicional, um volume de até 20kg por pessoa, mais bagagem de mão.

43. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

44. A realização de escalas e/ou alteração de itinerário, por motivos técnicos, operacionais ou de segurança, ficará a critério do Comandante da aeronave.

45. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 2 horas antes do horário previsto para embarque; b) efetuar a reserva de assentos e reconfirmar diretamente junto a companhia aérea cada voo com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo.

46. O transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros em atraso ou porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas no item 5.

47. Conexões: Passageiros que dependem de voo de conexão deverão realizá-la com intervalo mínimo de 3 horas. No caso da necessidade de troca de aeroportos, o lapso de tempo deve ser no mínimo 5 horas.

## 5. Condições Gerais de Cancelamento ou Alteração

**Estas são as condições gerais de cancelamento ou alteração. As específicas para cada serviço e viagem serão mencionados, se diferentes das abaixo, na confirmação da reserva e deverão prevalecer sobre as Condições Gerais.**

5.1. **Cancelamento ou Alteração:** os pedidos de cancelamento ou qualquer alteração de serviços implicarão na aplicação de multas e penalidades aos passageiros, por força dos contratos firmados pela OPERADORA, em seu nome, junto aos fornecedores, prestadores de serviço ou companhias aéreas ou marítimas. Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, a não apresentação para embarque ou realização do serviço, bem como qualquer alteração do serviço e/ou data da viagem.

52. **Serviços Terrestres – Centros de Ski:** multa de 25% por pessoa para cancelamento ou alteração com até 61 dias antes do início da viagem, 60 dias ou menos do início não há reembolso. Após a reconfirmação e pagamento da reserva não há reembolso em caso de alteração ou não utilização total ou parcial dos serviços.

53. **Serviços Terrestres – Demais Serviços Programas:** multa de U\$100 por pessoa para cancelamento ou alteração com até 31 dias antes do início da viagem, 30 dias ou menos do início não há reembolso. Após o início da viagem não há reembolso em caso de não utilização total ou parcial dos serviços.

54. **Passagem Aérea ou e-ticket (bilhete eletrônico)** Fretamentos: após reconfirmação e pagamento não há reembolso em caso de cancelamento, qualquer alteração ou não utilização total ou parcial da passagem.

55. **Passagem Aérea ou e-ticket (bilhete eletrônico)** Vôos Regulares: restrições e condições de aplicação de multa e reembolso conforme política de cada companhia aérea. De forma geral as reservas são efetuadas em classe promocional que não permite alteração e não são reembolsáveis em caso de cancelamento ou não utilização total ou parcial da passagem.

56. **Cruzeiros:** restrições e condições de aplicação de multa e reembolso conforme política de cada companhia de cruzeiro. De forma geral após reconfirmação e pagamento não há reembolso em caso de alteração, cancelamento ou não utilização total ou parcial dos serviços.

## 6. Documentação de Viagem – Voucher e Passagem

6.1. A OPERADORA emitirá os documentos de viagem dos serviços adquiridos, vouchers de hotéis, traslado passeios, passagens aéreas ou e-tickets (bilhetes eletrônicos), passagens marítimas e/ou plano de assistência ao viajante, que serão entregues aos passageiros ou às agências de viagem intermediárias após o recebimento de: pagamento integral dos valores informados na confirmação, documentos exigidos no caso de pagamentos com cartões de crédito (formulário de autorização de débito devidamente assinado acompanhado de cópia legível da frente e verso do cartão e do documento de identidade) e das informações necessárias ou exigidas para realização dos serviços (nome completo, endereço, data de nascimento, nacionalidade, número de passaporte ou documento de identidade e profissão).

62. E-Ticket (bilhete eletrônico) e Vouchers via e-mail: os documentos de viagens poderão ser enviados via e-mail para os passageiros ou agências de viagens e deverão ser impressos e apresentados às companhias aéreas, hotéis e prestadores de serviço para realização dos serviços contratados.

### 7. Documentação de Responsabilidade dos Passageiros

7.1. A documentação pessoal, passaporte, vistos, vacinas autorização de viagem para menores, etc, é de total responsabilidade dos passageiros. Assim, a impossibilidade de embarque gerada pela falta de documentação caracterizará cancelamento de viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 5.

### 8. Banco Central – Consolidação das Norm Cambiais

8.1. Serão emitidos e liberados os documentos d viagem somente das reservas com as seguint informações: nome completo (conforme RG o passaporte) e número do CPF dos passageiros. D acordo com a norma do Banco Central, Consolidaçã das Normas Cambiais, circular 3.242, parágrafo “Para apresentação ao Banco Central do Brasil, quand solicitado, deve o prestador do serviço ou a agênc vendedora manter em seu poder relação nominal d viajantes, discriminando endereço, n° do CPF, n° d passaporte, n° do bilhete de passagem e valor cobrados pelo beneficiário no exterior. (Res. 155 Circ. 1553, Circ 2.172, Cta.-Circ. 2219) (NR.)”

---

Ao participar da programação de Viagem OPERADORA ou ao adquirir serviços individualizados e personalizados sua mandatária, a agência de viagem, declaram conhecer e estar de acordo com a Condições Específicas relativas ao serviços adquiridos, pelo que aderem contratualmente.

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável pela agência de viagem

\_\_\_\_\_  
Assinatura do passageiro

Nome: \_\_\_\_\_

---

**Destino da viagem (Cidade e País)**

**Data saída**

**Data retorno**

**Cia aérea (as) e ADD ON**

**Hotel (is)**

**Tipo acomodação**

**Valor por pessoa (Valor e taxas discriminados)**

**Câmbio e data do câmbio**

---

---

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# CONTRATO DE ADESÃO

## DADOS PESSOAIS DOS PASSAGEIROS

Nome:

Filiação:

Local de Nascimento:

Estado:

Data de Nascimento:

RG:

CPF:

Endereço:

CEP:

Cidade:

Estado:

Fone:

Celular:

E-Mail:

Nome:

Filiação:

Local de Nascimento:

Estado:

Data de Nascimento:

RG:

CPF:

Endereço:

CEP:

Cidade:

Estado:

Fone:

Celular:

E-Mail:

## DADOS DO CONTRATANTE

Nome:

Nome do Cônjuge:

Estado Civil:

Nacionalidade:

Profissão:

CPF:

RG:

Endereço Residencial:

CEP:

Cidade:

Estado:

Fone:

Celular: