

Contrato de contratação de serviços turísticos

1. PARTES

1.1 Contratantes

Pessoa física ou jurídica - **Usuário** - , que solicitar reservas de serviços à Contratada, sejam elas efetivadas através de uma agência de viagens - **Contratante Interveniante** – ou através do link de reservas www.oquefazernaviagem.com.br, que está disponibiliza em seu site, cujas condições estão descritas no Termo de Parceria Comercial, firmado entre a **Contratada e a Contratante Interveniante**. O presente instrumento também regulará as solicitações por e-mail ou mensagens via telefone celular feitas pela **Contratante interveniente** para que a **Contratada** as faça através de seus funcionários, via sistema ou diretamente com fornecedores locais.

1.2 Contratada

Linktur.Net – Tecnologia e Turismo Ltda., pessoa jurídica, com CNPJ 13.532.509/0001, registrada no Cadastur/Embratur sob número 26.084461.10.0001-3, estabelecida à Av. Paulista, 807 - 23º andar, em São Paulo – SP.

1.2.1 A contratada não atende, em sua sede ou por qualquer outro meio, o **Usuário**, que deverá fazer suas solicitações a uma agência de viagens relacionada na cláusula 1.1, ou de sua preferência.

2. DOCUMENTOS QUE INTEGRAM A CONTRATAÇÃO

O presente documento “Termos e condições gerais de contratação de serviços turísticos” e o “voucher” dos serviços contratados, que é a sua confirmação, gerado após o respectivo pagamento e quitação dos valores estipulados.

3. DEVERES DAS PARTES

3.1 Deveres da Contratada

Servir de intermediária entre a **Contratante Interveniante/Usuário** e os Fornecedores de serviços/produtos turísticos.

Prover o Contratante de todas as informações prévias necessárias para o fechamento das reservas.

Fornecer o voucher válido, aceito pelo Fornecedor local e que contemple todas as informações necessárias para que o Usuário tenha o serviço realizado e, que nele tenha os contatos emergenciais.

3.3 Deveres da Contratante Interveniante

Observar e cumprir as regras deste “Termo” e das orientações constantes do voucher e dos Fornecedores (escritas ou verbais, no local da prestação do serviços contratados)

Responsabilizar-se financeiramente por quaisquer despesas relativas aos serviços/produtos turísticos contratados, nas hipóteses de cancelamento ou alteração daqueles, por motivos como perda de voos e traslados, entre outros, por sua culpa exclusiva e/ou de quaisquer viajantes que o acompanhem.

Orientar o Usuário quanto à documentação, vistos, vacinas e outros, de acordo com os serviços contratados.

4. ALTERAÇÕES, CANCELAMENTOS E RECLAMAÇÕES

4.1 Alteração por parte do Fornecedor

Por razões operacionais, o fornecedor poderá alterar o serviço contratado, sem prejuízo do padrão de qualidade contratado pelo Usuário.

Poderá ainda cancelar os serviços, por motivos de força maior, como as condições climáticas, nesses casos cabendo reembolso integral do valor pago.

4.2 Alteração por parte do Usuário

Serão aplicadas as penalidades e taxas praticadas pelos fornecedores, pela alteração ou cancelamento do serviço. O prazo padrão para cancelamentos ou alterações sem multas é de 96h corridas antes do início previsto para os serviços, com multa integral fora desse limite. No entanto podem haver exceções mais restritivas, às quais serão informadas no momento da confirmação da reserva.

4.3 “No show” (não comparecimento do cliente)

Nesta hipótese, a remarcação e/ou cancelamento será cobrado de acordo com o disposto na cláusula 4.2

4.4 Porcentuais das deduções

O usuário fica ciente que, dependendo da política dos fornecedores, data da alteração / cancelamento, ou do período reservado – alta temporada, feriados e datas nobres - a soma das deduções poderá corresponder até 100% dos valores pagos.

4.5 Reembolso ao Usuário

Havendo valores a devolver ao usuário por alteração ou cancelamento, a sua efetivação dependerá da política dos fornecedores e das administradoras de Cartões de crédito.

4.6 Reembolso de valores

Eventuais valores a serem reembolsados aos clientes serão creditados nos prazos fornecidos pelas administradoras de cartões de crédito ou dos fornecedores.

4.6 Reservas feitas dentro do prazo de cobrança de multa

Será aplicada multa imposta pelo Fornecedor, sempre com a tentativa da Contratada tentar uma redução ou isenção junto ao mesmo.

4.7 Reclamações

Na hipótese do **Usuário** sentir-se lesado por algum serviço não realizado ou mal executado, é necessária a reclamação por escrito, cabendo à Contratante apurar os fatos e posicionar o Usuário o quanto antes sobre a explicação dada pelo Fornecedor.

5. PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Sendo o usuário, ou viajante que o acompanhe, portador de necessidades especiais, esta condição deverá ser explicitada anteriormente à confirmação da reserva, por escrito à Contratada, para verificar se os serviços desejados poderão atender turistas com este perfil. Não haverá devolução de valores pela impossibilidade física ou psíquica de usuários, ou seus acompanhantes, em realizar os tours ou atividades contratadas.

6. DESENCONTROS NO DESTINO

A **Contratada** NÃO se responsabiliza por eventuais desencontros entre os **Usuários** e os Guias/Assistentes/Motoristas, pois sempre haverá um telefone emergencial no voucher, mais um número de WhatsApp da **Contratada**.

Contudo, se realmente não for possível a execução dos serviços, a Contratada se compromete a averiguar detalhadamente os fatos e, se for comprovado que o Fornecedor não compareceu ao encontro, caberá reembolso integral ao Usuário.

A **Contratada** não assume a responsabilidade por serviços opcionais contratados no destino, sem a sua intermediação.

7. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

7.1 A aquisição de qualquer produto da Contratada só poderá ser efetuada pelas bandeiras de cartão de crédito disponibilizadas em seu site.

7.2 Somente serão aceitos cartões emitidos e válidos no Brasil

7.3 O usuário deverá ser diligente ao inserir ou informar os dados do seu cartão de crédito, evitando erro na digitação dos números, como data de validade, dígito verificador ou qualquer outra informação solicitada. No caso de dados erroneamente digitados, a compra não será finalizada com sucesso, e deverá ser realizada nova solicitação de compra.

7.5 A compra poderá ser cancelada caso o cartão de crédito utilizado não seja aprovado pela administradora do cartão, não havendo qualquer responsabilidade ou interferência neste processo por parte da **Contratada**.

7.4 Sendo a compra efetuada com sucesso, e-mail de confirmação será enviado em seguida para o e-mail cadastrado. O usuário é responsável pela inserção correta do seu correio eletrônico.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O **Usuário e agência Interveniente** Contratante ao adquirir qualquer produto turístico da Contratada, aceitam e concordam com todos os **Termos e Condições de contratação de serviços turísticos** aqui descritos.

8.2 **FORO:** Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir qualquer dúvida ou pendência oriundo da contratação dos serviços neste Termo.

São Paulo, 07 de Maio de 2018

