

## **CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS POR ADESÃO/ SOLICITAÇÃO DE FINANCIAMENTO/ AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO**

DO OBJETO: Este contrato destina-se a regular condições para aquisição de pacote de turismo e formatar a relação entre passageiro, agência de viagens e operadora.

CONDIÇÕES GERAIS: A CONTRATADA formulou este contrato atendendo aos princípios constantes na lei número 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica, Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/85 e texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo Braztoa.

1. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA - A CONTRATADA atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior como, terremotos, maremotos, furacões, enchentes, avalanches e outros fenômenos da natureza, greves, distúrbios, quarentenas, guerras, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes de grandes proporções, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a CONTRATADA não possui poder de previsão ou controle. Por motivos técnicos operacionais, a CONTRATADA reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis e demais produtos e serviços, 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, informando o cliente sobre as alterações e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso;

2. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGENS. Intermediar e providenciar as comunicações corretas e necessárias entre passageiro e CONTRATADA, autorizar emissões em nome do(s) passageiro(s), prestar informações e alertar o viajante sobre todas as condições e exigências para a viagem, preencher este contrato, coletar as assinaturas, tomar todas as medidas de segurança em relação a conferência de assinaturas e de documentos dos viajantes;

3. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - É importante para o cliente CONTRATANTE, cientificar-se atentamente, quanto aos serviços adquiridos, bem como, se está ou não incluso no respectivo preço. Assim, são serviços incluídos, somente os serviços que estiverem expressamente mencionados no campo “DADOS DO PACOTE” deste contrato. Não se aplicam aos nossos programas, benefícios, incentivos e vantagens de Cias Aéreas e demais fornecedores;

4. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS - Despesas como taxas de vistos, vacinas, documentação, taxas aeroportuárias, portuárias, pedágios, taxa pró-turismo, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens e malas, gorjetas, atrativos como filmes, TV paga, telefonemas, internet, bebidas, lavanderias, produtos do frigobar, restaurantes, serviços de quarto e tudo mais que não estiver escrito ou mencionado nos itens de serviços e produtos inclusos no campo “DADOS DO PACOTE” deste contrato são considerados não contratados e caso venham a ocorrer, não estarão incluídas no preço contratado. Despesas provenientes de períodos excedentes ao inicialmente contratado, tais como, diárias, refeições, deslocamento e outros, que ocorrerem por qualquer motivo, serão suportadas pelo cliente;

5. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - A contratação para participar no(s) programa(s) escolhido(s) se efetiva no momento da confirmação da reserva e pagamento integral, seja em moeda corrente, e se aceitos pela CONTRATADA, cartão de crédito, cheque, ou parcelamento, todos sujeitos a disponibilidade e aprovação, conforme estabelecido no campo “FORMA DE PAGAMENTO” deste contrato;

6. NOTA FISCAL DE INTERMEDIACÃO DE SERVIÇOS. Por se tratar de intermediação de prestação de serviços de turismo, as notas fiscais referentes aos serviços das CONTRATADAS serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao CONTRATANTE, de acordo com o artigo 27 da lei nº 11.771, de 18/09/2008.

7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO E REEMBOLSOS - Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas ou qualquer tipo de modificação solicitada após o fechamento da compra e encaminhamento dos pagamentos de quitação dos valores dos pacotes/serviços, mesmo que sejam parcelados/financiados. Solicitações de cancelamento de viagem ou serviços contratados deverão ser feitas, por escrito e devidamente assinada, para a CONTRATADA, isso deverá ser feito pela AGÊNCIA DE VIAGENS mandatária ou pelo CONTRATANTE, sendo que o aceite ou não, estará sujeito às condições estabelecidas neste contrato e às normas aplicadas pelos fornecedores de serviços e produtos e instituições financeiras envolvidas. Não serão acatadas solicitações de reembolso de contratos com parcelas de financiamento vencidas e não pagas, é requisito obrigatório todas as parcelas vencidas estarem quitadas. Independente da antecedência do início da viagem, todo e qualquer pedido de cancelamento ou alteração, a CONTRATADA cobrará uma multa de 15% sobre o valor total pago. Haverá também as multas e taxas das instituições bancárias, financeiras e administradoras de cartões de crédito envolvidas. Poderá haver as multas aplicadas pela AGÊNCIA DE VIAGENS mandatária diretamente ao CONTRATANTE. Além das multas citadas acima, haverá também perdas, danos e multas cobradas pelos fornecedores, referentes a cancelamentos/alterações de reservas, passagens aéreas, traslados, hospedagem e todo e qualquer produto/serviço anteriormente contratado. Solicitação de cancelamento/alterações com prazo entre 30 dias a 15 dias da data de partida haverá multa de 50% do valor total do pacote, além de todas as outras multas citadas acima sobre cada fornecedor/prestador de serviço. Solicitação de cancelamento/alterações com prazos inferiores a 15 dias da data da partida haverá multa de 100% sobre o valor do pacote, resultará para o CONTRATANTE na perda total dos valores pagos. Fica esclarecido que, reservas previamente informadas com políticas restritas de cancelamento e/ou alterações, tais como early booking, last minute ou períodos de feiras, congressos, feriados, Réveillon, Carnaval, Natal, Páscoa, feriados e outras datas comemorativas e eventos especiais, onde os fornecedores exigem pré-pagamento para a garantia dos serviços, que não haverá em hipótese algum reembolso decorrente de cancelamento e ou alteração, independente do prazo de antecedência da solicitação de cancelamento. Ocorrendo desistência do passageiro, durante o período da viagem, podendo ser voluntária ou involuntária, não haverá devolução de valores, nem reembolso de serviços não utilizados, tampouco qualquer bonificação para o desistente, ficando o ônus e despesas decorrentes a cargo do passageiro e ou CONTRATANTE, tais como multas de Cias Aéreas, e outras de qualquer natureza. Os reembolsos por serviços não utilizados deverão obedecer às condições estabelecidas neste contrato, sendo que não há prazo máximo para possíveis devoluções, pois a CONTRATADA efetua o pedido junto as empresas fornecedoras dos produtos e serviços, que são as únicas responsáveis pela devolução do valor e aguardará o reembolso para repassar ao passageiro. A forma de pagamento a ser utilizada para fazer a devolução do crédito do reembolso será a mesma forma pelo qual o CONTRATANTE ou passageiro utilizou para fazer o pagamento originalmente. Quando a execução dos serviços adquiridos dependerem 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 72 hs. Ocorrendo o cancelamento, ficará a escolha do CONTRATANTE outra viagem nessa mesma ocasião ou programação em data futura, ambas as opções sujeitas a disponibilidade, no caso de a nova opção ter maior valor do que a opção original, caberá ao CONTRATANTE ou passageiro pagar o valor da diferença, caso o valor seja menor, caberá a CONTRATADA o reembolso do valor da diferença. Não optando por nenhuma das possibilidades, será devolvido pela CONTRATADA, integralmente, o valor pago. Em casos de ocorrência durante o período da viagem de casos furtivos ou de força maior, já citados no item "1" que ofereçam riscos ou sejam prejudiciais aos participantes, a CONTRATADA poderá, sendo solicitado pelo

CONTRATANTE, isentar a cobrança da multa a que faz jus e solicitar para os fornecedores dos serviços e produtos e instituição bancária ou financeira o cancelamento sem multas ou taxas dos serviços ou produtos contratados e ainda não utilizados, sendo que o aceite ou não está sujeito as condições e normas impostas pelos respectivos fornecedores e instituições envolvidas. As mesmas regras valem para eventos ocorridos antes do início da viagem, porém neste caso, sendo comprovado que os efeitos dos eventos perdurem até o período da viagem;

8. DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO - A documentação pessoal, vistos, permissões, habilitações, seguros obrigatórios, vacinas, etc., são de total responsabilidade do passageiro e só a ele cabem obter com a devida antecedência. Caso o passageiro tenha dúvidas quanto a documentação necessária, caberá a AGÊNCIA DE VIAGENS informá-lo. Assim a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades de cancelamento mencionadas neste contrato;

9. DAS DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES - Os passeios opcionais, não estão inclusos no preço de programa 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, odontológica, psicológica 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 ou assistências que deem coberturas especiais, superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo junto a AGÊNCIA DE VIAGENS mandatária;

10. OBJETIVO DA VIAGEM - Os serviços turísticos negociados pela CONTRATADA são criados unicamente para turismo de lazer, negócios e outros específicos a pedido dos contratantes, sendo que os serviços que incluem pacotes com fretamentos, não devem ser utilizados para viagens a negócios, pois os horários e datas podem ser alterados, se o passageiro contrariamente assim proceder, assume o risco de sua opção. A CONTRATADA não assume nenhuma responsabilidade por passageiros que estejam viajando com propósito de imigração, portanto os passageiros e CONTRATANTE declaram estar ciente que cada departamento de imigração pode permitir ou não a entrada de estrangeiros, mesmo que portem vistos válidos, segundo seus próprios critérios, portanto o CONTRATANTE assume o ônus decorrente da impossibilidade de sua entrada no país por ordem da imigração;

11. CONDIÇÕES DE PARCELAMENTO: a)O CONTRATANTE, por este contrato, requer o parcelamento de produtos/serviços descritos no campo "DADOS DO PACOTE" deste contrato, para seu próprio benefício ou para benefício de parentes em primeiro grau; b)O valor do parcelamento será pago a prazo à CONTRATADA, em prestações mensais e consecutivas, de acordo com os valores, vencimentos e condições especificadas neste contrato, na forma determinada no campo "FORMA DE PAGAMENTO"; c)O cliente autoriza a CONTRATADA a ceder, transferir, empenhar, alienar, dispor dos direitos e garantias decorrentes deste contrato, independentemente de prévia comunicação; d)O atraso no pagamento de qualquer das parcelas convencionadas, ensejará o vencimento imediato e antecipado de todas as demais parcelas, acrescendo-se sobre o valor da obrigação vencida(i) multa de 2% e (ii) juros moratórios de 1% ao mês, estes calculados sobre o valor da obrigação vencida acrescida da multa, servindo referido termo como título executivo, nos moldes do Código de Processo Civil, salientando que o recebimento de qualquer das prestações em atraso não significará ou poderá ser interpretado como novação ou alteração das condições de parcelamento, importando em mera tolerância, arcando, sempre o CONTRATANTE, em tal hipótese, com os juros e encargos permitidos pela legislação vigente; e)Os cheques entregues para pagamento das parcelas são em caráter "pró-solvendo", não podendo o CONTRATANTE, em hipótese alguma, sustar o pagamento dos mesmos, caso em que será considerado inadimplente,

além de ficar configurada a prática do delito descrito no artigo 171, VI, do Código Penal; f) Se a opção do CONTRATANTE for a de realizar o pagamento das parcelas por meio de boleto bancário, estará a CONTRATADA autorizada a emití-los e enviá-los digitalmente via aplicativo de mensagens ou e-mail, no telefone ou e-mail informados no campo “DADOS DO CONTRATANTE” deste contrato; g) DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE. Estando os passageiros em viagens ou não, em caso de comprovação de inadimplência do(s) passageiro(s)/CONTRATANTE e ou AGÊNCIA DE VIAGENS mandatária, poderá a CONTRATADA cancelar parcial ou totalmente passagens aéreas, rodoviárias, reservas de hotéis, traslados, passeios e demais produtos e serviços contratados. Uma vez financiado o pagamento, seja em cheques pré-datados, boletos bancários ou cartão de crédito, sob nenhuma hipótese o(s) passageiro(s) poderão cancelar, sustar os cheques, ou ainda não reconhecer a dívida no cartão de crédito; h) Se a CONTRATADA ou cessionário for obrigado a recorrer às vias judiciais para a defesa ou proteção de seus direitos, arcará o CONTRATANTE, além das demais obrigações que lhe caibam, com as custas processuais e honorários advocatícios a serem fixados em decisão judicial; i) O presente instrumento obriga, em todos os seus termos, as partes e seus herdeiros e sucessores, a qualquer título.

**12. AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO: O CONTRATANTE/ASSOCIADO DO CARTÃO DE CRÉDITO** autoriza e reconhece o débito em sua conta do cartão, conforme valor e cartão informados no campo “FORMA DE PAGAMENTO” deste contrato, sem a digitação de sua senha pessoal. **ATENÇÃO:** Qualquer transação realizada fora dos padrões contratuais das administradoras implicará em sanções legais para o estabelecimento e seus intermediários ou associado. Ao autorizar o débito no cartão de crédito, associado e estabelecimento declaram estar cientes e concordar com as seguintes condições: a) Questionamentos ou cancelamentos dos serviços adquiridos devem ser resolvidos entre as partes, de acordo com as condições gerais do contrato entre estabelecimento e cliente; b) O estabelecimento e seus intermediários são responsáveis pela correta aceitação, conferindo na apresentação do cartão sua validade, autenticidade e assinatura do titular; c) Em caso de contestação por parte do portador do cartão, o estabelecimento é responsável pela apresentação da cópia legível deste contrato, e de um documento oficial que comprove a identidade do portador e dos bilhetes/vouchers emitidos. Esses documentos podem ser solicitados a qualquer momento pelas administradoras; d) Caso os serviços sejam prestados em nome de outras pessoas que não o titular do cartão, seus nomes deverão constar no campo “PASSAGEIROS/VIAJANTES” deste contrato. O CONTRATANTE responsabiliza-se integralmente pela exatidão das informações por ele prestadas neste contrato, sob as penas da Lei, e 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 e para dirimir qualquer dúvida proveniente deste contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Blumenau/SC.