

## CONTRATO DE VIAGENS

<b>Nome:</b>			
<b>Nasc:</b> / /	<b>CPF:</b> . . -	<b>RG:</b> . -	<b>Orgão emissor:</b> -
<b>Endereço:</b>			
<b>Nº:</b>	<b>Complemento:</b>	<b>Bairro:</b>	<b>CEP:</b> . - <b>Estado:</b>
<b>Cidade:</b>	<b>Tel:</b> ( ) -	<b>Cel:</b> ( ) -	
<b>E-mail:</b>			
<b>RELACIONAR TAMBÉM O CONTRATANTE COMO PASSAGEIRO, CASO ESTEJA VIAJANDO JUNTO COM OS DEMAIS.</b>			
<b>PASSAGEIRO (Nome e último sobrenome)</b>	<b>NASCIMENTO</b>	<b>PASSAGEIRO (Nome e último sobrenome)</b>	<b>NASCIMENTO</b>
	/ /		/ /
	/ /		/ /
	/ /		/ /
	/ /		/ /
	/ /		/ /
<b>PRODUTO ADQUIRIDO</b>			
<b>Nome do Pacote ou Descrição:</b>			<b>Saída:</b> / /
<b>Serviços Incluídos:</b>			
<b>Valor Total da Compra: R\$</b>			
<b>Forma de pagamento:</b>			

### Normas e Condições gerais para aquisição de viagens nacionais e/ou internacionais

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as partes acima identificadas, doravante denominadas gência/Operadora e o objeto do presente contrato de prestação de serviços de turismo por adesão: As partes, contratante, contratado e o objeto do presente contrato, estão especificados no recibo acima/anverso.

**CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO — 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, os serviços que estiverem expressamente mencionados no programa 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. Nas viagens adquiridas pela modalidade tudo incluído, estarão compreendidos no preço todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem esse sistema ou nos escritos na oferta da programação contratada.

**Das Ofertas e da publicidade** – Os anúncios e folhetos, contendo o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas, obedecem as normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionados. 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 realocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais alterações em programas locais, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

**1 - RESPONSABILIDADE** — A **CONTRATADA**, na qualidade de organizadora de roteiros turísticos, declara expressamente que age como intermediária entre o **CONTRATANTE** e pessoas, entidades ou estabelecimentos contratados para prestar os serviços indicados no programa de turismo, tais como: transportes rodoviários, aéreos, marítimos e ferroviários, operadoras, receptivos, hotéis, restaurantes, agências representantes e outros que participem do roteiro pactuado através do presente contrato. A **CONTRATADA** é responsável pelo planejamento (organização e execução do programa), e, ainda quando em caráter de intermediária entre o **CONTRATANTE** e as demais entidades prestadoras de serviços, estará agindo de acordo com o disposto na Lei n.º 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor -, ficando eventuais demandas abrangidas pelo mencionado Código de Defesa restrita a aplicação das leis específicas em cada caso, bem como a aplicação da Legislação Civil em vigor na data dos fatos.

**1.1 - INSCRIÇÕES E DOCUMENTOS** —As inscrições serão confirmadas mediante o pagamento do valor total da viagem. O pagamento parcial, ou entrada, não garante o preço da viagem, que ficará sujeito a reajuste até a data de sua efetiva realização, em especial as eventuais alterações cambiais. Não será fornecida documentação para embarque com pendência financeira, sendo que vendas na modalidade cartão de crédito ou financiamento bancário incluem para quitação a contra apresentação de todos os documentos comprobatórios.

**1.2 – DO PAGAMENTO E FINANCIAMENTO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA** – A **CONTRATADA**, por não ser empresa do Sistema Financeiro Nacional, não possui financiamentos próprios, utilizando-se dos meios do mercado: cartões de crédito, bancos e factoring, pelo que as relações contratuais entre o contratante e estes agentes não são de sua responsabilidade. Em todos os casos, em que o pagamento for efetuado por cheques e/ou cartões de crédito/débito, a legibilidade do contrato ficará sujeito ao recebimento dos valores pelos agentes financeiros, compensação e autorização dos documentos de crédito.

**1.2 - DOS EMBARQUES** — Para garantia de embarque em qualquer espécie de transporte, é imprescindível a apresentação com o tempo de antecedência mínima exigido de 2 horas em viagens nacionais e 4 horas para internacionais, devendo ainda, o passageiro obrigatoriamente reconfirmar junto ao transportador com antecedência mínima de 24 horas de sua partida, para certificar-se de quaisquer possíveis alterações de horário. **A apresentação de documentos pessoais originais é indispensável para o embarque.** Apresentar ao representante da **CONTRATADA** os documentos expedidos (voucher e/ou ordem de serviço), onde estará indicado o nome do (s) passageiro (s), bem como todos os serviços incluídos no pacote turístico adquirido. A apresentação do passageiro sem a documentação referida, ou estando esta ilegível e/ou rasurada, implicará em não aceitação e passível de não embarque. Por esse motivo e também pelo não comparecimento do passageiro, 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.

**N.B.1:** É de responsabilidade do passageiro, o ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados.

**N.B.2:** Entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (R.G.) 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 na não embarque, posto que vetado pelas empresas transportadoras e/ou pelo serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, D.A.C., etc), sem responsabilidade alguma da CONTRATADA. É obrigação exclusiva do passageiro, e só à ele cabendo obter, com antecedência razoável, os devidos documentos.

**N.B.3:** Para embarque de menores de 18 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. Os passageiros podem se informar sobre a documentação necessária através dos órgãos responsáveis como: Infraero ([www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)); Departamento de Aviação Civil – DAC ([www.dac.gov.br](http://www.dac.gov.br)) ou Polícia Federal ([www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br)).

**N.B.4:** A CONTRATADA se compromete a disponibilizar a retirada do voucher e demais documentos referentes à viagem, na unidade ou loja de aquisição, com antecedência máxima de até 24 horas antes da viagem.

**1.3 - BAGAGEM**— O transporte de bagagens e volumes obedecerá as regras estipuladas pela companhia transportadora contratada ou seu representante, sendo que em nenhum momento a **CONTRATADA** declara-se responsável pelas referidas bagagens e volumes, estando ainda acordado que o **CONTRATANTE** ficará responsável pelo acompanhamento e cuidados das mesmas, isentando de plano a **CONTRATADA** por eventuais ocorrências, ficando a responsabilidade das partes limitada pela legislação própria, ou seja, Código Brasileiro de Aeronáutica.

**1.4 – HOTELARIA** — Os hotéis utilizados nos roteiros são de escolha do **CONTRATANTE** conforme discriminado no roteiro, e são do conhecimento do mesmo. Não sendo possível a hospedagem nos hotéis selecionados discriminados no roteiro, serão estes substituídos por outros similares ou de categoria superior, sem que, em decorrência de prazo impossível, seja necessário o aviso prévio. Tal substituição não ensejará motivos para reclamação ou restituição de valores. A **CONTRATADA** utilizará, preferencialmente, na execução dos programas de viagens turísticas, hotéis e/ou casas de espetáculos conforme relação editada e posta ao conhecimento do **CONTRATANTE**, não existindo a obrigação, ou vinculação de utilizar exclusivamente os estabelecimentos mencionados na aludida relação.

**N.B.5:** A **CONTRATADA** orienta os clientes para que, as quantias em dinheiro maiores do que aquelas necessárias ao uso diário, documentos importantes, e demais objetos de alta estima ou valor, sejam guardados nos cofres dos hotéis. Na impossibilidade de uso dos cofres (pelo tamanho ou características dos objetos guardados), deverá o cliente informar, por escrito, o objeto (características, acessórios e valor) ao hotel, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a **CONTRATADA** exonerada de qualquer responsabilidade.

**1.5 - ROTEIROS E SERVIÇOS**— Em situações peculiares, por motivos técnicos, mecânicos, de hotelaria e outros eventos não previstos, a viagem poderá ter seu ponto de início invertido, como também poderá o programa original ser alterado (roteiros, horários, etc.). Caso o programa tenha que se prolongar além do prazo fixado, em razão de fechamento de aeroportos, interrupção de estradas, problemas mecânicos ou pôr decisões governamentais e/ou fenômenos naturais, bem como fatos alheios a vontade da **CONTRATADA**, e ainda por motivos de força maior, ou demais ocorrências, as despesas adicionais por ventura existentes, serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**, ou das entidades contratadas que prestam os serviços indicados no programa que responderão na forma da lei vigente.

**1.5.1- SERVIÇOS OPÇIONAIS** — Quaisquer serviços que forem prestados por terceiros ao **CONTRATANTE**, que não estiverem celebrados por força do contrato junto ao **CONTRATADO**, consideram-se opcionais, e este deverá suportar sozinho com as despesas e responsabilidades assumidas, sem que isso gere qualquer responsabilidade ou despesas ao **CONTRATADO**. 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.

**1.5.1.1 - SEGURO VIAGEM** — A **CONTRATADA** orienta para que, os titulares de seguro saúde ou assistência médica, portem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual. Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, deverão suportar tais encargos. Se o cliente se interessar por seguros que deem coberturas especiais, bem superiores aos mínimos legais, para o tempo de duração da viagem, deverá adquiri-lo consciente, que este é um serviço opcional. O **CONTRATANTE** declara estar ciente que a **CONTRATADA** tem uma relação de diversas seguradoras à sua disposição para escolha e eventual contratação de um seguro. Caso este opte por não fazer um seguro viagem, o mesmo decorre por sua livre e espontânea vontade. Na evidência de um seguro viagem, estabelece-se que a **CONTRATADA** agiu apenas como fonte de informação, não ficando obrigada ao ressarcimento de quaisquer despesas oriundas desta relação devendo o **CONTRATANTE** procurar diretamente a seguradora para quaisquer necessidades, sendo a relação **CONTRATANTE** e SEGURADORA completamente diversa da presente contratação.

**1.6 - DA ALIMENTAÇÃO** — A alimentação ocorrerá de acordo com a modalidade contratada. O café da manhã, por exemplo, é comumente incluso nas diárias dos hotéis brasileiros. Na modalidade “meia pensão”, será disponibilizada ao cliente o café da manhã e outra refeição (podendo ser almoço ou jantar). Na modalidade “pensão completa”, é disponibilizada café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ocorrer dentro do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível. **N.B.1:** Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, se faz necessário consulta prévia sobre a possibilidade de atendimento e por escrito, podendo nestes casos haver cobrança extra.

**2 - DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS** — Nos casos de excursões planejadas, operadas e ainda comercializadas pela **CONTRATADO**, caso não seja alcançado o número mínimo de usuários previsto, a **CONTRATADA** poderá cancelar a viagem, bem como em comum acordo transferir a data, oferecer outras opções de roteiro, ou devolver o numerário, isentando-se de responsabilidade, mediante o reembolso da quantia desembolsada pelo **CONTRATANTE**, como pagamento da viagem sem direito a reclamações posteriores. Devoluções com características acima mencionadas ocorrerão em 72 (setenta e duas horas) a contar da data da comunicação, em função de condições unicamente administrativas. Poderá, a **CONTRATADA**, ou seus prepostos, desligar do grupo o passageiro que venha a prejudicar o desenvolvimento normal da viagem, sem obrigação de restituição ou reembolso. O não comparecimento, no dia, hora e local determinado para embarque será considerado como desistência implicando na devolução do valor pago, diminuído de todos os custos em que tenha incorrido o **CONTRATADO** inclusive seus honorários e/ou comissão comercial, de plano **avençado em 15% do valor ora contratado**. Cancelamento de parte aérea nacional e internacional estará sujeito ao Código Brasileiro de Aeronáutica, condições gerais de transportes e tratados internacionais; eventuais obrigações decorrentes desse fato serão de responsabilidade das respectivas empresas contratadas pela **FEDERAL OPERADORA DE VIAGENS E TURISMO LTDA**. Cancelamento de parte marítima estará sujeita as normas da Cia. Marítima. Cancelamento da parte terrestre internacional ficará sujeito a liberação do reembolso por parte do fornecedor final e/ou seu representante, em geral quando este for possível, sujeito à aplicação de carta de crédito ou com acréscimo de multas, e alterações cambiais, custo financeiro e inclusive seus honorários e/ou comissão comercial, de plano **avençada em mínimo de 15% do valor dos serviços**. O passageiro que por livre espontânea vontade desligar-se do grupo durante a viagem, ou trocar a hospedagem contratada, assumirá toda e qualquer despesa decorrente dessa atitude, sem o direito a reembolso pela **CONTRATADA**. Já o cancelamento de parte terrestre nacional ficará sujeito à condições aplicadas pelo fornecedor final, além da dedução dos custos financeiros da operação e comissão comercial nos mesmos termos da internacional. **A desistência voluntária por parte do**



Viajar Operadora Inteligente

Rua Paraíba, 1317 Loja 01 | Belo Horizonte | MG | 30130-190

31 3194-1470 | sac@viajaroperadora.com.br

www.viajaroperadora.com.br

CONTRATANTE ou de seu preposto, deverá ser formalizada por escrito e entregue na CONTRATADA, obedecendo aos prazos estabelecidos pela Deliberação Normativa emanada pela EMBRATUR 161/85, aplicando-se, as penalidades ali mencionadas, multas, despesas operacionais, e regulamentos que possam viabilizar a restituição. Fica estabelecido que em todos os casos de desistência voluntária por parte do CONTRATANTE, será cobrada no mínimo o montante de 15% (quinze por cento) do valor a vista do contrato, para cobertura dos honorários e despesas administrativas. Em todos os casos, se o bilhete aéreo já tiver sido emitido, ficará o contratante responsável pela multa aplicada pela companhia aérea, além das despesas citada acima.

**3 - ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR** — O CONTRATANTE utilizou-se dos serviços da CONTRATADA através de seu Departamento de Atendimento ao Consumidor, que tem por finalidade serviços de CONSULTORIA para assessorar, orientar e atender o CONTRATANTE de forma ampla e objetiva. Neste serviço profissional a CONTRATADA disponibiliza seus recursos físicos e ativo humano, dispensando ao CONTRATANTE além de seu tempo, estrutura tecnológica e humana em todas as fases de sua viagem até a finalização dos serviços. Desta forma desde já fica acordado na assinatura deste contrato **que independente do prazo de cancelamento e arrependimento**, justifica-se o pagamento dos honorários de CONSULTORIA, neste ato acordado entre as partes em 15% dos valores contratados. No caso de reclamações o CONTRATANTE disporá do prazo de 30 dias, a contar do término dos serviços, para apresentar sua reclamação, que deverá ser feita através de carta registrada ou protocolizada na sede da CONTRATADA. Findando este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade conforme preconizado no art.26, inciso I do Código de Defesa do Consumidor. Não será considerada a reclamação, caso o CONTRATANTE não faça uso das prerrogativas elencadas na Lei. 8078/90, e faça uso de meios inidôneos, tais como publicidade negativa, onde serão apuradas as responsabilidades civis e penais, caso ocorram prejuízos à imagem da CONTRATADA.

**5 – FORO** — A eleição do foro dar-se-á pelas normas do Código de Defesa do Consumidor. As partes livremente convencionam que, nas ações em que a CONTRATADA for autora, esta poderá optar pelo Foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais. Por estar ajustado e acordado, depois de lido e achado conforme, declarando ser de pleno entendimento todas as cláusulas do instrumento, assinam o presente para um só efeito.

Belo Horizonte de Janeiro 20\_\_

---

CONTRATANTE  
CPF: . . .

---

CONTRATADA: FEDERAL OPERADORA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.

CNPJ: 09.017.003/0001-02