

## CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PACOTE DE VIAGEM

**O Programa mencionado não inclui taxas extras cobradas em aeroportos e portos referentes ao embarque de pranchas e outros equipamentos extras à bagagem mencionada no item 4.2; despesas com vacinas e documentação; seguro viagem, refeições não mencionadas, gorjetas, carregadores e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, etc., sendo estas de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.**

### 1. Condições Gerais:

A CONTRATADA formulou este Contrato em consonância ao Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur n°: 161/85, no limite de sua atribuições, sendo que o ato de contratação implica, automaticamente, na concordância com as Condições Gerais e Específicas ora estabelecidas.

### 2. Condições Específicas da Operadora:

**2.1.** A CONTRATADA atuará como intermediária entre o CONTRATANTE e os 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, avalanches*), 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.

**2.2.** Por motivos técnico-operacionais, a CONTRATADA reserva-se no direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o CONTRATANTE. Caso seja necessário, poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, informando o CONTRATANTE sobre tal alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

### 3. Condições Específicas da Reserva:

**3.1. Solicitação de reserva:** deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial de US\$ 100,00 por passageiro (*signal para reserva*). Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivas até 07 (sete) dias úteis anteriores à saída da cidade de origem, deverá ser imediatamente efetuado o pagamento integral do pacote escolhido.

**3.2. Pagamento:** o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à CONTRATADA o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as normas descritas nas cláusulas do item 5.

**3.3.** Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente se alterem.

**3.4. Pedidos de Alteração:** os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao CONTRATANTE, por força dos contratos firmados pela CONTRATADA em nome deste.

**3.5. Apresentação para embarque:** o CONTRATANTE deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos *vouchers* / bilhetes aéreos e marítimos.

**3.6. Acomodação:** a entrada nos apartamentos e/ou cabines (*check in*) inicia-se às 15hs e a saída (*check out*) deverá ser feita até às 12hs. O apartamento duplo poderá ter camas separadas ou não. O apartamento triplo poderá ser constituído de cama articulada ou sofá-cama. O apartamento quádruplo poderá não ser composto por quatro camas de solteiro.

**3.7. Regime de Alimentação:** prevalece o mencionado no roteiro anexo, sendo que, o café da manhã servido na maioria dos hotéis (*quando incluído no programa*), é o denominado *Café Continental*, a saber: *café, leite, chá, manteiga e torradas*, salvo quando especificado de outra maneira.

**3.8. Traslados e passeios:** são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. É permitida uma mala média por passageiro, mais uma mala de mão. Caso haja mais bagagens, estará sujeito a cobrança adicional por parte do trasladista.

O trasladista permanecerá no Aeroporto até 40 minutos, após o efetivo pouso da aeronave. Caso o CONTRATANTE tenha qualquer problema referente à: imigração; localização de bagagem; ou ainda, de qualquer outra natureza, o serviço não será realizado e tampouco haverá reembolso do mesmo.

**3.9. Locação de carro:** prevalece o mencionado no roteiro em anexo. O CONTRATANTE poderá optar por outra categoria de carro (Superior ou Inferior) no qual esteja sendo oferecido, desde que arque com as possíveis diferenças de custos, exceto que a locadora não disponibilize o carro conforme solicitado. A locação do mesmo é cobrado totalizando seu custo de acordo com o número de passageiros no qual foi solicitada a reserva, em caso de cancelamento de qualquer passageiro agregado ao mesmo, será repassado aos demais passageiros esse custo adicional, ou, tal passageiro poderá optar em não receber como reembolso essa quantia para que os demais não arquem com tal custo.

CONTRATADA não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens, pranchas ou outros equipamentos possam sofrer durante a locação de carros.

**3.9. Bagagem:** a bagagem e demais itens pessoais do CONTRATANTE não são objetos desse Contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do CONTRATANTE. A CONTRATADA não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as

bagagens, pranchas ou outros equipamentos possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir.

Na hipótese de a bagagem sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à empresa que efetua o transporte. É Recomendável que seja feito um seguro da mesma antes do início da viagem.

**3.10. Responsabilidade sobre valores:** a CONTRATADA não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda destes.

As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio de bagagem somente quando esta foi destinada à algum lugar através de transporte aéreo, portanto, não oferecem seguro caso haja extravios no saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis.

A CONTRATADA não aconselha que sejam levados itens de grande valor nas viagens mas, caso seja necessário, é aconselhável levá-los na bagagem de mão.

Caso o CONTRATANTE opte por deixar valores no cofre do hotel, é recomendável verificar a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre.

A CONTRATADA ainda aconselha que nunca sejam deixadas bagagens fora do quarto, mesmo quando solicitado tal procedimento. Caso haja extravio em tal situação, a CONTRATADA não se responsabiliza pela restituição da mesma.

**3.11. Opcionais:** no roteiro anexo poderão ser indicados passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos no pacote adquirido, constituindo mera sugestão, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA a operacionalização e qualidade dos mesmos.

**3.12. No Show:** caso o CONTRATANTE não compareça ao hotel no período solicitado na reserva (*no-show*), será cobrada uma multa relativa a 01(uma) ou 02(duas) diárias de acordo com as normas do hotel. Para os pacotes, verifique a condição específica de

cada programa. Alguns hotéis, principalmente na alta temporada e feriados, não reembolsam valor algum em caso de *no show* ou cancelamento de última hora.

#### **4. Condições Específicas do Transporte Aéreo:**

**4.1.** O bilhete da passagem aérea é a expressão do Contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo portanto, regido pelas normas internacionais (*Convenção de Varsóvia*) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**4.2. Cartão de Milhagem:** A negociação, reserva e emissão de bilhete aéreo com milhas deverá ser firmada diretamente entre o Contratante / passageiro e a Cia. Aérea. A Contratada não se responsabiliza por contagem de pontos ou outros problemas referentes aos mesmos, sendo de inteira responsabilidade da Cia. Aérea.

**4.3. Bagagem:** o transporte será feito de acordo com os critérios da Cia. Aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas ou tamanhos específicos de cada Cia. Caso sejam transportadas pranchas e/ou outros equipamentos poderá ser cobrada taxa adicional para o embarque dos mesmos.

**4.4.** No caso de atraso de vôos, acidentes, perda ou extravio de bagagem, pranchas e outros equipamentos, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da Cia. Aérea em questão, de acordo com as normas internacionais (*Convenção de Varsóvia*) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**4.5.** A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da Aeronave.

**4.6.** O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

**4.7.** O passageiro deverá, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque; b) reconfirmar diretamente na Cia. Aérea, cada vôo

subseqüente com antecedência mínima de 72 horas da saída do vôo.

**4.8.** O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros que porventura tenham sido retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas no item 5.

#### **5. INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA:**

##### **A. Inscrição e Pagamento:**

**5.1.** A inscrição, o pagamento e o cancelamento serão efetuados conforme detalhado nas Condições Específicas do programa.

**5.2.** Os preços publicados no site da empresa são em dólares norte americanos ou euros e, os cálculos para conversão em reais dos preços, serão efetuados pelo valor do câmbio turismo do dia em que o pagamento for efetuado e não da data da reserva.

**5.3.** A operadora não dispõe de financiamento próprio, nem ao menos é vinculada a qualquer empresa do Sistema Financeiro Nacional, pelo que, nas compras à prazo, não se responsabilizará pela cobrança de juros do ente financeiro, sujeitando-se o passageiro aos juros de mercado praticados pelos Bancos, Cartões de Crédito e outros.

##### **B: Cancelamento ou Transferência por parte do Passageiro:**

**5.4.** No caso de cancelamento por parte do passageiro, as seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente cobradas:

1) *Taxa administrativa* \_\_\_\_\_ 2%

2) *Pena compensatória:*

Cancelamento por parte do passageiro\_25%.

3) *Qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores.*

**5.5.** É lícito ao passageiro, em casos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da agência de viagens ou da operadora, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da viagem

contratada no prazo de 7 dias a contar da contratação, desde que o faça por escrito, sendo que, neste caso, será lícito à contratada a cobrança de taxa administrativa no valor de 2% (dois por cento) sobre o valor da viagem e/ou programa turístico contratado.

No caso de contratação a menos de 30 dias do embarque, o passageiro terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para exercer seu direito de arrependimento, sendo que, nessa ocasião, será cobrada a taxa administrativa de 2% (dois por cento), bem como os 10% (dez por cento) de pena compensatória em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados.

**5.6.** Sem prejuízo da cobrança de taxa administrativa e pena compensatória, é lícito à operadora, cobrar ainda, eventuais perdas e danos, tais como multas das companhias aéreas e/ou fornecedores terrestres / marítimos, provenientes do cancelamento da viagem e / ou programa turístico contratado.

**5.7.** Em qualquer das hipóteses previstas nas cláusulas 5.4, 5.5 e 5.6, a operadora terá o prazo de 90 (noventa) dias úteis para a devolução do dinheiro do passageiro, após as retenções cabíveis, contados do dia em que a operadora receber o pedido de cancelamento por escrito.

**5.8.** A substituição de nomes de passageiros ou a solicitação de transferência de uma saída (ou programa) para outra, representa um cancelamento e novo pedido que poderá sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da operadora e dos fornecedores aéreos, terrestres e marítimos envolvidos. A taxa de administração e/ou comunicação será cobrada.

**5.9.** No caso de cancelamento após o início da viagem, a operadora devolverá somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos.

#### **C: Cancelamento por parte da operadora:**

**5.10.** A operadora reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou ainda, modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança e conforto dos passageiros.

**5.11.** Qualquer saída de uma excursão em grupo que não reúna o mínimo de passageiros conforme mencionado nas “Condições Específicas” do programa, poderá ser cancelada, ou ter seu preço recalculado (se do interesse dos passageiros). Em caso de cancelamento por parte da operadora, a devolução da quantia paga será integral e atualizada pela variação do INPC/IBGE ou pela variação no câmbio turismo se esta for mais benéfica ao passageiro.

A operadora terá prazo de 90 (noventa) dias úteis para efetuar a devolução do dinheiro ao passageiro, contados do dia em que o cancelamento foi decidido.

**5.12.** No caso do eventual cancelamento de uma saída de uma excursão em grupo já garantida pela operadora, além da devolução integral e atualizada dos valores pagos em até (90) noventa dias úteis, a operadora, por livre arbítrio, oferecerá ao passageiro, em forma de crédito não transformável em dinheiro, o equivalente a 10% (dez por cento) da excursão contratada, valor este que deverá ser utilizado na aquisição de qualquer nova excursão. Este crédito deverá ser utilizado em até um ano da data de início da saída cancelada.

**5.13. No caso de grandes eventos**, como por exemplo: *Reveillon*, Carnaval, Congressos, etc., o reembolso só poderá ser efetuado caso seja feita a revenda dos lugares, independente da data de cancelamento, pois, a parte terrestre é previamente paga aos fornecedores.

**PARTE MARÍTIMA:** Uma vez confirmada e garantida a cabine, não importando a antecedência com que for solicitado o cancelamento, este importará na perda total das quantias pagas. Caso hajam variações climáticas, ficará a critério do Comandante da Embarcação a ordem para zarpar. **PARTE AÉREA:** a) Os bilhetes aéreos incluídos em promoções referem-se a tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições como: *endossos, mudanças de rotas, reembolsos, permanência limitada no destino, etc.* Uma vez emitidas, caso não sejam utilizadas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de

reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da Cia. Aérea.

## **6. Documentos a serem entregues pela Operadora:**

**6.1.** A CONTRATADA estará providenciando, após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem, se comprometendo a entregá-la em tempo hábil para a realização da viagem.

**6.2.** Em casos de reserva de último momento, a CONTRATADA se reserva no direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo, ou ainda por email pessoal a ser indicado pelo CONTRATANTE.

## **7. Documentação de responsabilidade do passageiro:**

**7.1.** A documentação pessoal, vacinas, passaporte válido, etc., é de total responsabilidade do CONTRATANTE. Assim, ante a impossibilidade de embarque gerada por falta de qualquer destes, caracterizará o cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 5.

**7.2.** É obrigatória a apresentação do Certificado Internacional de Vacina contra Febre Amarela, que deverá ser tomada com antecedência mínima de 10 dias antes do início da viagem para todos os destinos, exceto Estados Unidos da América e Europa. Em caso de dúvida, consulte-nos.

## **8. Imigração:**

Cada país apresenta critérios distintos para a entrada no mesmo como: *vistos, vacinas, questionário feito localmente, etc.*, sendo certo que a CONTRATADA não possui nenhum vínculo com as autoridades de cada país, em especial no concernente ao ingresso do CONTRATANTE em seu território. Portanto, não se responsabiliza por qualquer problema que o CONTRATANTE possa ter com as autoridades locais.

## **9. Seguros:**

**9.1.** É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE a aquisição de Seguro de

Viagem, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade sobre o mesmo.

**9.2.** Recomendamos que seja adquirido Seguro de Viagem, em razão de ser de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE o pagamento de despesas em caso de qualquer tipo de acidente durante a viagem.

## **10. PASSAGEIROS:**

### **A. Viagens em Grupo:**

**10.1.** O passageiro que necessita de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade, deverá viajar acompanhado por uma pessoa que possa atendê-lo, uma vez que o guia acompanhante se dedicará a atender ao grupo. A não observância deste item poderá resultar no impedimento do início ou prosseguimento da viagem contratada.

**10.2.** O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão e dos demais usuários, poderá ser desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso o preposto da operadora, no primeiro destino hábil, auxiliará o usuário para a obtenção da passagem para seu retorno. Despesas adicionais não cobertas pelo seguro de viagem individual do passageiro serão de inteira responsabilidade do mesmo.

### **B: Geral:**

**10.3.** O passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar, ou ainda qualquer outra doença grave, gravidez, etc., deve declarar sua condição no ato da solicitação da reserva, sob pena de responder por eventuais prejuízos que sua condição possa causar.

### **11. Reclamações:**

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o CONTRATANTE as encaminhará por escrito à CONTRATADA em até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, § 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro

do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

**12. Foro:**

O Foro eleito para dirimir eventuais questões fica no Estado de São Paulo de comum acordo com o consumidor.

**OBS.: No caso de o CONTRATANTE e o PASSAGEIRO não se tratarem da mesma pessoa, compromete-se este a levar ao conhecimento daquele o inteiro teor do presente Contrato e respectivos anexos, sendo solidariamente responsável por qualquer ato deste último praticado no âmbito da execução do contrato.**

**Ao adquirir o pacote de serviços descrito no anexo, o CONTRATANTE e/ou PASSAGEIRO declaram conhecer as condições específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente, comprometendo-se, quando for o caso, também por seus familiares e acompanhantes.**

**CONTRATANTE:**

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

CPF: \_\_\_\_\_

Ass: \_\_\_\_\_

**CONTRATADA:**

**RAZÃO SOCIAL: R&R SURF TRIPS LTDA.**

**NOME FANTASIA: TRAVEL S/A**

**CNPJ: 15.218.481/0001-83**

**EMBRATUR: 26.049294.10.0001-1**

Ass.:



***Testemunhas:***

Ass.: \_\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_

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

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

Doc.: \_\_\_\_\_

Doc.: \_\_\_\_\_