

Contrato de Prestação de Serviços Turísticos

CONTRATANTE:

CPF :

CONTRATADA: CALCOS BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 55.257.901/0001-55, Embratur 0400700413, localizada na Av. São Luis, 86 – 3º andar, cidade de São Paulo.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO :

_____, com saída em ____ / ____ / _____, através da agência de viagens _____.

O programa acima mencionado não inclui taxas de aeroportos, portos e fronteiras; despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, etc, sendo estas de responsabilidade do Contratante.

1. Condições Gerais

Este contrato foi formulado à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Deliberação Normativa da Embratur nº. 161/85.

2. Responsabilidades da Contratada

2.1 prestar informações claras e precisas sobre os serviços turísticos acima descritos, incluindo volumes e pesos de bagagens permitidos e documentação necessária para embarque;

2.2 orientar sobre as condições contratuais praticadas pelos fornecedores dos serviços contratados;

2.3 efetuar as reservas solicitadas;

2.4 emitir os documentos necessários para utilização dos serviços reservados;

2.5 processar eventuais pedidos de alteração ou cancelamento de serviços;

2.6 transferir aos fornecedores de serviços os pagamentos recebidos do Contratante;

2.7 processar eventuais pedidos de reembolsos de pagamentos.

2.8. Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o Contratante, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernoites, e

inversão do roteiro, estando a Contratada isenta de qualquer ônus.

Nessa hipótese, o Contratante será previamente informado sobre a alteração e terá a opção de aceita-la cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

2.9. A Contratada não responde por problemas, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, greves, distúrbios, quarentenas, guerras; terremotos, furacões, enchentes, avalanches; modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos.

3. Condições Específicas da Reserva Terrestre e Marítima

3.1. Solicitação de reserva: deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), conforme mencionado no folheto. Nos casos de reservas de último momento, assim consideradas aquelas efetivadas até 07 (sete) dias úteis anterior à saída da cidade

de origem, o valor do depósito inicial será de 50% do valor do programa de viagem, sendo cobrada taxa de comunicação.

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

3.3. Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

3.4. Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades, por força dos contratos firmados entre a Contratada e seus fornecedores, conforme previsto na cláusula 5.

3.5. Apresentação para embarque em cruzeiros: Deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes marítimos.

3.6. Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) inicia-se às 15:00 horas e a saída (check out) deverá ser feita até às 12:00 horas. O apartamento duplo poderá ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama articulada ou sofá-cama.

3.7. Regime de Alimentação: prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido.

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.

3.9. Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do Contratante não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A

Contratada não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o Contratante deve apresentar, no ato, reclamação à cia. de transporte. Recomenda-se fazer seguro das mesmas antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar um volume de até 20 Kg, além da bagagem de mão.

3.10. Responsabilidades 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 desses.

3.11. Opcionais: Em nosso folheto são indicados passeios, visitas e restaurantes opcionais, os quais não estão inclusos na viagem adquirida, constituindo-se mera sugestão, não sendo de responsabilidade da Contratada a operacionalização e qualidade dos mesmos.

4. Condições Específicas do Transporte Aéreo

4.1. O bilhete de 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. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da cia. aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20 Kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.

4.3. No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, a responsabilidade será exclusiva da cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de

Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

4.4. No caso de atraso de voo ocasionado por caso fortuito ou força maior, em especial, condições climáticas, a Contratada estará isenta de qualquer responsabilidade, nos termos da Lei Civil .

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. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque; b) reconfirmar diretamente na cia. aérea cada voo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo.

4.8. O transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem com aplicação das penalidades previstas na cláusula 5.

4.9. Conexões: passageiros que dependam de voo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03 horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05 (cinco) horas.

5. Condições Específicas de Cancelamento

5.1. Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

5.2. Em casos de alterações de reservas já solicitadas, mesmo não havendo sua confirmação, será cobrada a importância de R\$ 50,00 de cada passageiro para cobertura de despesas administrativas da

Contratada, além das multas que venham a ocorrer, de acordo com o item 5.3 do presente instrumento.

5.3. As solicitações de cancelamento da viagem ou serviço contratados deverão ser efetuadas por escrito.

As penalidades serão aplicadas progressivamente, de acordo com a proximidade da data da viagem adquirida, como segue:

- a) desistência comunicada entre 29 e 15 dias antes do início da viagem: perda de 10% sobre o valor total pago pelo Contratante;
- b) comunicação efetuada a menos de 15 dias do início da viagem: perda de 20% sobre o valor total pago;
- c) qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelas companhias aéreas e/ou marítimas, ou, pelos hotéis e outros fornecedores terrestres;

Todas as companhias aéreas cobram uma taxa de US\$ 50 em caso de cancelamento de qualquer bilhete e/ou alteração de datas em bilhetes já emitidos, em se tratando de vôos regulares.

No caso de pacotes em vôos operados em block-charter e charter, as companhias aéreas aplicam penalidades específicas em caso de cancelamento, as quais deverão ser informadas pela agência de viagem.

Eventuais reembolsos serão efetuados dentro dos prazos determinados pelos fornecedores de serviços turísticos.

Em caso de abandono durante a viagem não será concedido nenhum reembolso.

5.4 A Contratada se reserva o direito de cobrar, a título de multa, valores suplementares àqueles descritos na cláusula 5.3, em caso de penalidades adicionais cobradas pelos fornecedores de serviços turísticos, as quais serão efetivamente demonstradas.

6. Documentos a serem entregues pela Contratada

6.1 A Contratada providenciará, imediatamente após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.

6.2. A documentação de viagem para vôos fretados e “**block-charter**” será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

6.3. Em casos de reserva de último momento, a Contratada se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de São Paulo.

7. Documentação de responsabilidade do Contratante:

7.1. A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de total responsabilidade do Contratante. A impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, com aplicação das penalidades previstas no item 5.

8. Reclamações:

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o Contratante

deverá encaminhá-la por escrito à Contratada, até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor.

9. Concordância

9.1 Ao participar da programação, o Contratante, individualmente, ou através da agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, a estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.

9.2 O Contratante está ciente de que os prestadores de serviços de transporte aéreo, terrestre, marítimo ou hidroviário, hospedagem, alimentação e entretenimento respondem na forma da legislação específica.

CONTRATADA:

Data:

AGENCIA DE VIAGENS :

CONTRATANTE:

CPF :

PASSAGEIROS :