**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO**

**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

1. **DAS PARTES:**
2. **CONTRATANTE/CLIENTE**:

O(a) Sr(a). \_\_\_\_\_\_ , portador(a) do RG \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº. \_\_ \_, residente e domiciliado(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Endereço, Cidade, Estado, CEP), \_\_\_ \_ (telefones) de agora em diante denominado CLIENTE;

**DADOS DOS PASSAGEIROS:**

A.1. Nome: \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Doc: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tipo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A.2. Nome: \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Doc: \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tipo:\_ \_\_\_\_ \_

A.3. Nome: \_\_\_ \_\_ \_\_ \_\_\_\_ \_\_\_ \_

Doc: \_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tipo:\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A.4. Nome: \_\_\_ \_\_\_\_ \_\_ \_\_\_\_\_ Doc: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tipo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**B) AGÊNCIA DE VIAGEM**:

\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , portador(a) do CNPJ nº\_\_ , sediada a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cidade:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

que assina este contrato na condição de representante legal do CONTRATANTE, representando e assistindo, exclusivamente, aos interesses do seu representado/assistido, de agora em diante denominada simplesmente AGÊNCIA DE VIAGEM.

**C) VOETUR OPERADORA TURÍSTICA LTDA.,** pessoa jurídica de Direito Privado, portadora do CNPJ n.º 26.452.854/0001-00, com matriz em Brasília-DF, neste instrumento, denominada simplesmente VOETUR OPERADORA.

**2. DO OBJETO**:

**2.1.** O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação, pela VOETUR OPERADORA ao CLIENTE, consistentes: (i) na aquisição de programas de viagens, que podem ser organizados pela VOETUR OPERADORA e/ou terceiros; (ii) na reserva e no pagamento de vagas em meios de hospedagem; (iii) de transporte, (iv) na contratação de serviços de recepção, transferência e assistência, etc., tudo segundo as especificações contratuais entregues previamente ao CLIENTE, parte integrante deste contrato.

**2.2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

A AGÊNCIA DE VIAGEM e a VOETUR OPERADORA prestarão ao CLIENTE e aos demais passageiros todas as informações sobre as condições gerais e específicas deste contrato, além das especificações contratuais, bem como as orientações necessárias à adequada utilização dos serviços turísticos contratados. Se e quando o CLIENTE for representando pela AGÊNCIA DE VIAGEM, ela assumirá, com exclusividade, a obrigação estabelecida nesta cláusula.

**2.3. SERVIÇOS INCLUSOS – FORNECEDORES:**

2.3.1. Companhia Aérea: \_\_\_\_\_ \_

2.3.2. Hotel: \_\_\_\_ \_

2.3.3. Locação e Veículos: \_\_\_ \_

2.3.4. Seguro Viagem:\_\_ \_

2.3.5. Outros: \_\_ \_

1. **DO PREÇO:**

**3.1.** Pelos serviços prestados pela VOETUR OPERADORA, por solicitação do CLIENTE, este pagará o valor de R$ \_\_\_\_\_ \_, da seguinte forma: \_\_\_\_ \_

referente à reserva de nº\_\_ \_.

**3.2**. Sendo a VOETUR OPERADORA mera intermediária, E POR NÃO POSSUIR MEIOS DE FINANCIAMENTO PRÓPRIO, fica desde logo autorizada pelo CLIENTE ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para as instituições financeiras de sua confiança e escolha, as quais ficarão sub-rogadas plenamente no direito de receber, através da emissão de fichas de compensação, débito em conta corrente ou outro meio por esta determinada. A VOETUR OPERADORA fica também autorizada a consultar diretamente à instituição financeira responsável pela concessão do crédito, acerca das pendências financeiras relativas ao presente contrato.

**4. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO/ TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS – PELO CLIENTE:**

**4.1.** Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados, bem como as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno.

**4.2**. No caso de cancelamento por parte do CLIENTE, ser-lhe-á cobrado multa contratual de natureza não indenizatória de: (i) 3% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 30 dias do embarque; (ii) 10% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 15 dias do embarque; (iii) 20% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 7 dias do embarque, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que o cancelamento venha a causar a VOETUR OPERADORA.

**4.3.** Independente do prazo de cancelamento, o CLIENTE se obriga a ressarcir a VOETUR OPERADORA, pelos valores pagos pelas taxas operacionais.

**4.4.** Com o cancelamento, o CLIENTE pagará, a título de indenização por perdas e danos, toda e qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelos Meios de Transporte, de Hospedagem e outros prestadores de serviços, denominados FORNECEDORES.

**4.4.1. Algumas destas taxas ou multas, em razão de estipulação contratual dos prestadores de serviços, poderão ser aplicadas até em caso de cancelamento com mais de 30 (trinta) dias de antecedência do início dos serviços, pois estão sujeitas às regras tarifárias impostas no ato da reserva.**

**4.4.2.** Em caso de No SHOW (não comparecimento do hóspede), a rede hoteleira poderá cobrar, NO MÍNIMO, uma diária a ser paga pelo CLIENTE.

**4.5.** É lícito ao CLIENTE, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da AGÊNCIA DE VIAGENS ou da VOETUR OPERADORA, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da contratação dos serviços, desde que o faça em até 07 (sete) dias contados da contratação, nos moldes do artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor.

**4.6**. Fica configurada a desistência dos serviços contratados pelo não comparecimento do CONTRANTE e/ou passageiros descritos no contrato, na hora e local marcados para o início dos serviços, bem como o seu comparecimento tardio, ou seja, depois de iniciada a prestação do serviço.

**4.7.** No caso de cancelamento após o início da viagem, a VOETUR OPERADORA devolverá, após aplicação das penalidades previstas nas cláusulas 4.2. e 4.3, somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos na contratação.

**4.8.** Após o cálculo das penalidades/multas previstas nas cláusulas 4.2. e 4.3., existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CLIENTE em moeda corrente nacional ou mediante depósito em conta corrente, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do pedido de cancelamento.

**4.9.** No caso de não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo CLIENTE, na data de seu vencimento, a VOETUR OPERADORA se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas as penalidades previstas nas cláusulas 4.2. e 4.3..

**5. DAS INFORMAÇÕES PASSADAS PELO CLIENTE:**

**5.1.** O passageiro acometido de doença grave, portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar, em estado gravídico, ou ainda com alguma deficiência que exija condição específica de tratamento e/ou atendimento e locomoção, deve declarar sua condição física específica, bem como viajar coberto ou assistido de seguro de saúde específico a cada caso ou tratamento, sendo sua responsabilidade exclusiva informar isso na aquisição de sua viagem, ou aos fornecedores específicos. O Plano de Saúde não será responsabilidade desta VOETUR OPERADORA em hipótese alguma.

**5.2.** O CLIENTE declara neste instrumento as condições específicas de cada passageiro elencado nesta reserva:

**6. DO TERMO DE ACEITAÇÃO E ADESÃO AO CONTRATO:**

**6.1.** O CLIENTE declara, neste momento, ao assinar o presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as cláusulas contratuais, inclusive àquelas que se encontra no verso deste instrumento, tal como as especificações contratuais, partes integrantes deste documento, declarando, ainda, que atendem à sua solicitação e que são verdadeiras todas as informações prestadas à VOETUR OPERADORA assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades nele estabelecidas.

***Local e Data:*** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***Cliente (Assinatura):*** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO**

**7. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO:**

**7.1**. A VOETUR OPERADORA formulou este contrato à luz da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, do Código de Defesa do Consumidor, da Lei no 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, do Decreto nº 7.381/2010, que regulamenta a Lei 11.771/2008, do Código Brasileiro de Aeronáutica, demais legislações e deliberações pertinentes.

**8. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

**8.1.** A atividade empresarial da VOETUR OPERADORA TURISTICA LTDA. é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto nº 7.381/2010. A VOETUR OPERADORA, para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam às necessidades e condições financeiras do CLIENTE, efetuando a contratação dos serviços por conta e ordem do CLIENTE.

**8.1.1.** A VOETUR OPERADORAnão presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados com a sua intermediação, não assumindo, desta forma, qualquer responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas sem se limitar a: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais, como terremotos, maremotos, vulcões, furacões, enchentes, avalanches, nevascas, geadas ou mesmo pelas modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos devido a motivos políticos, operacionais e organizacionais, judiciais, de tráfego aéreo, técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle, bem como pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviço, pois entre eles e a VOETUR OPERADORA **não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade**.

**9. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:**

**9.1.** As confirmações de reserva e contratação dos serviços somente se concretizam com a assinatura deste contrato. Todavia, para a adequada prestação dos serviços contratados o CLIENTE deverá observar, além das regras antes estabelecidas, as obrigações a seguir dispostas, que são comuns aos serviços intermediados pela VOETUR OPERADORA.

**9.1.2. HORÁRIOS: O CLIENTE, para adequada prestação dos serviços contratados (meios de hospedagem,/transporte/passeios) deverá observar e seguir os horários definidos nos informativos de viagem. Tem-se, como de regra, que o CLIENTE, nos vôos domésticos, deverá comparecer para embarque no balcão da companhia aérea com até 02 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque; já nos vôos internacionais, o comparecimento deverá ocorrer com até 04 (quatro) horas de antecedência. A apresentação para embarque em cruzeiros deverá seguir rigorosamente os horários indicados nas especificações contratuais, a serem fornecidas, POR ESCRITO, por esta VOETUR OPERADORA ao CLIENTE.**

**9.1.3. BAGAGEM:** A bagagem e demais itens pessoais do CLIENTE não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do CLIENTE. A VOETUR OPERADORA não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados quando este serviço existir. Na hipótese de eventuais danos ou extravios, o CLIENTE deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável.

**9.1.3.1** Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o CLIENTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, além da bagagem de mão. Em geral, as transportadoras, nos vôos nacionais, permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 20 kg (vinte quilos) e, nos vôos internacionais, permitem o transporte de bagagem com peso em torno de 30 kg (trinta quilos). Contudo, o CLIENTE deverá consultar, previamente, a VOETUR OPERADORA sobre os volumes de peso que poderá transportar, podendo ser alterado de acordo com cada companhia aérea. Caso o CLIENTE exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

**9.1.3.2.** Recomenda-se ao CLIENTE que faça seguro de suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo, quando houver o transporte de objetos de valor.

**9.1.4. TRASLADOS E PASSEIOS:** O CLIENTE deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou o passeio para aguardar o CLIENTE, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como nas hipótese de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso de vôo ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso do mesmo.

**9.1.5.** As **ACOMODAÇÕES** utilizadas na prestação dos serviços são, em regra, de categoria standard (básica). Qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada e deverá constar das especificações contratuais. Caso haja modificação das acomodações, por parte do CLIENTE, durante a viagem, este deverá assumir as despesas decorrentes, não sendo as mesmas reembolsáveis.

**9.1.5.1.** OCLIENTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída nos apartamentos e/ou cabines (*check in* – *check out*). A verificação das especificações contratuais é obrigação do CLIENTE, pois os horários de entrada e saída de apartamentos e cabines sofrem alterações em viagens nacionais e internacionais e em razão dos diferentes serviços existentes.

**9.1.5.2.** Pernoites adicionais, ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias áreas na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.

**9.1.6. DA DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:** A documentação pessoal, em via original, recente, em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, tal como: passaporte com no mínimo 6 meses de validade na data de embarque, Cédula de Identidade – RG, vistos, vacinas, atestados de saúde, autorização de viagem para menores, dentre outros, é de total responsabilidade do CLIENTE, não tendo a VOETUR OPERADORA quaisquer responsabilidades em providenciá-las, pagá-las ou conferi-las. Assim, a impossibilidade de embarque em qualquer modalidade de transporte, gerada pela ausência, mau estado ou adulteração da documentação, ou estando esta ilegível, rasgada, adulterada, rasurada ou sem validade, caracterizará cancelamento da viagem, sujeitando o CLIENTE às penalidades previstas nas cláusulas 4.2. e 4.3.

**9.1.7. DA ASSISTÊNCIA DE VIAGEM / SEGURO:** Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros previamente. Esta informação constará das especificações contratuais e **obrigará** o CLIENTE a adquirir a apólice de seguro correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a VOETUR OPERADORA ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência de viagem é opcional e os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da VOETUR OPERADORA.

**10. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO:**

**10.1.** O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o CLIENTE e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas no próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea.

**11.DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – PELA VOETUR OPERADORA:**

**11.1.** Por motivos técnico-operacionais, a VOETUR OPERADORA e/ou seus prestadores de serviço promoverão, sempre que necessário: alterações de itinerários, meios de transporte ou de hospedagem, equipamentos, escalas, serviços, etc, sem prejuízos para o CLIENTE, pois lhe será sempre garantido um serviço similar. Caso necessário, poderá também haver alteração na data, local e horário de embarques, a fim de se garantir o meio de transporte, limitando-se as alterações de um dia a mais ou a menos da data original. As alterações serão, sempre, informadas ao CLIENTE, ao qual será dada a oportunidade de opção por aceitá-la ou cancelar sua reserva, garantido o respectivo reembolso.

**12.DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL:** A restrição ao ingresso ou permanência do CLIENTE em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, que exercem o total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais, sobre o qual a VOETUR OPERADORA ou qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência.

**13. RECLAMAÇÕES:**

**13.1.** Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito à VOETUR OPERADORA, até 30 (trinta) dias após o fornecimento do serviço, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

**13.2.** Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela VOETUR OPERADORA, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço local, com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à VOETUR OPERADORA, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o CLIENTE na obtenção de eventual indenização por perdas e danos.

**14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS:**

**14.1.** O CLIENTE autoriza a VOETUR OPERADORA a consultar aos sistemas de risco de crédito (Serasa, etc) sobre a existência de restrição à concessão de crédito e a ceder o crédito de eventual parcelamento do débito a terceiros.

**15. DO FORO**:

**15.1.** Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, por eleição, os CLIENTES elegem o Foro da Comarca de Brasília-DF, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

O CLIENTE declara, neste momento, ao assinar o presente contrato,ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas específicas e gerais, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à VOETUR OPERADORA, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_de \_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Agência de Turismo

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Cliente