**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS**

**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**:

\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , inscrita no 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, inscrita no 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 objet o 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 representado 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: \_\_ \_

**3. 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, por interesse do CLIENTE.

**4.1.1.** Todo e qualquer cancelamento de viagem ou de serviços contratados pelo CLIENTE, deverá ser feita por escrito via e-mail, com antecedência mínima de até 1 (um) dia útil (em horário comercial) da data de início da viagem.

**4.2** No caso de cancelamento por parte do CLIENTE, em razão das despesas operacionais tidas em função da prestação do serviço, ser-lhe-á cobrado multa contratual de natureza não indenizatória de:

(i) 10% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer com 8 (oito) dias ou mais de antecedência da data de início da viagem;

(iii) 20% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a partir de 7 dias de antecedência da data de início da viagem.

**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, além da multa contratual, toda e qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelos Meios de Transporte, de Hospedagem e outros prestadores de serviços, denominados FORNECEDORES, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que o cancelamento venha a causar a VOETUR OPERADORA.

**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.** Para qualquer tipo de alteração ou remarcação, o CLIENTE fica plenamente ciente das possíveis falta de disponibilidade e aumento de tarifas por parte dos fornecedores, e este deverá honrar com pagamento antecipado, tais suplementos adicionais, antes de qualquer ação efetiva de alteração por parte da VOETUR OPERADORA.

**4.4.3.** Terá referência para remarcação ou antecipação de datas ou horários de quaisquer serviços, o valor originalmente pago, não cabendo restituição caso este seja inferior ao previamente contratado.

**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 CONTRATANTE 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.** Não se incluem no valor da multa contratual, as perdas e danos ocorridos em razão do não comparecimento (no show), que também serão objeto de cobrança.

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

**4.9.** Em nenhuma hipótese,será reembolsável quaisquer tarifas ofertadas em caráter promocional ou ‘não reembolsável’, uma vez que suas políticas restritivas não permitirem alteração, remarcação, bem como cancelamento.

**4.10.** No caso de cancelamento ou desistência após o início da viagem, não será concedido qualquer tipo de reembolso ou indenização, a menos que a VOETUR OPERADORA, após aplicação das penalidades previstas nas cláusulas 4.2. e 4.3, consiga recuperar, sem qualquer garantia, somente os valores dos fornecedores envolvidos na contratação.

**4.11.** As políticas de alteração, cancelamento e não comparecimento definidas neste contrato, não podem ser utilizadas em situações nas quais o CLIENTE efetuou o pagamento diretamente para o fornecedor.

**4.12.** 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., 4.3. e 4.4.

**5. REEMBOLSO OU CARTA DE CRÉDITO**

**5.1.** Após o cálculo das penalidades/multas previstas nas cláusulas 4.2. e 4.3., existindo saldo, este 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.

**5.1.** Após o cálculo das penalidades/multas previstas nas cláusulas 4.2., 4.3. e 4.4, existindo saldo, o CLIENTE poderá optar pelo **reembolso ou carta de crédito, tendo ciência e acordado por uma das modalidades nos seguintes termos:**

(i) Em caso de **reembolso** e existindo saldo, este 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. Caso o saldo seja negativo, o CLIENTE deverá pagá-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do pedido de cancelamento.

(ii) Em caso de **carta de crédito**,o mesmo poderá usufruir do saldo em momento posterior, por uma única vez, no prazo de 12 (doze) meses improrrogáveis e intransferíveis, sob pena de perda do direito. A **carta de crédito** deverá utilizar o valor total dos serviços contratados, não havendo direito a reembolso, inclusive se os novos serviços forem de valor inferior.

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

**6.1.** 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.

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

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

**7.1.** 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**

**8. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO:**

**8.1**. 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.

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

**9.1.** 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.

**9.1.1.** 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**.

**10. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:**

**10.1.** As confirmações de reserva e contratação dos serviços somente se concretizam com a assinatura e pagamento 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.

**10.1.2. 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 voos 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 voos 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.**

**10.1.3. BAGAGEM:** A bagagem e demais itens pessoais do CLIENTE não são objetos deste 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 e/ou objetos pessoais e de valor 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 formal e escrita ao meio responsável e/ou autoridades competentes.

**10.1.3.1.** Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o CLIENTE terá direito a transportar um volume limitado como bagagem de mão. O peso, volume e dimensão da bagagem, como também a quantidade de peças são determinados por regra específica, que poderá sofrer alterações de acordo com cada transportadora. Caso o CLIENTE exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

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

**10.1.3.3.** Paraobjetos pessoais e/ou de elevado valor dos passageiros, recomenda-se também, como medida de cautela e proteção, verificar se as unidades habitacionais do hotel e/ou o navio dispõe de cofre para a guarda destes itens.

**10.1.4. 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 voo ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso deste.

**10.1.5.** 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.

**10.1.5.1.** O CLIENTE possui plena ciência que, não é garantido em alguns hotéis, quartos com camas de casal seja reserva individual, duplo, triplo e/ou quádruplo, bem como em algumas acomodações, o terceiro e quarto leito poderão ser em cama articulada, sofá-cama ou beliche.

**10.1.5.2.** 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.

**10.1.5.3.** A ocupação do apartamento antes ou depois do horário previamente estabelecido por cada meio de hospedagem, poderá acarretar uma cobrança extra por parte dos mesmos, diretamente ao CLIENTE e, não será, de forma alguma, restituída pela VOETUR OPERADORA.

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

**10.1.6. 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., 4.3. e 4.4.

**10.1.6.1.** O CLIENTE deverá obter todas as informações acerca da documentação necessária para sua viagem junto a sua AGÊNCIA DE VIAGEM, perante a Infraero, ANAC e/ou Polícia Federal e nas embaixadas dos países a serem visitados.

**10.1.6.2.** A VOETUR OPERADORA não se responsabiliza pela segurança de quaisquer documentos que estão na posse da AGÊNCIA e/ou CLIENTE, inclusive os necessários à viagem.

**10.1.7. 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.

**10.1.7.1.** A VOETUR OPERADORA não se responsabilizano caso do CLIENTE não ingressar em países europeus ou ser deportado em razão da ausência de seguro assistência de viagem, não dando o direito à restituição dos valores despendidos ou qualquer outro tipo de indenização por parte da AGÊNCIA e/ou da VOETUR OPERADORA.

**10.1.8.** Diante do novo cenário global (pandemia, catástrofes e outras), torna-se imprescindível a aquisição de seguro em qualquer destino para que o CLIENTE fique protegido por cancelamentos indesejáveis ou quaisquer outros danos e contratempos não previsíveis, nos termos e condições previstas em apólice. Assim, a VOETUR OPERADORA sugere a contratação de seguro para esta finalidade, cuja intermediação para contratação poder-se-á ocorrer através da mesma.

**10.1.9.** Caso o CLIENTE opte pela contratação do seguro, este deverá cumprir com todas as obrigações estabelecidas na apólice, sendo certo que a responsabilidade da VOETUR OPERADORA se restringe à sua atuação de intermediadora. O cumprimento das obrigações e direitos contidos na apólice de seguro será exclusivamente da seguradora e CLIENTE.

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

**11.1.** 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.

**11.2.** O CLIENTE será responsável por taxas decorrentes de alterações ou reembolsos de bilhetes emitidos pela VOETUR OPERADORA, que não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela reserva, emissão, alterações de qualquer espécie, em especial de nomes, datas de embarque e desembarque, cancelamento e reembolso, quando o bilhete aéreo não for por ela emitido.

**11.3.** A VOETUR OPERADORA não se responsabiliza por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre voos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer outro dano causado ao CLIENTE, durante ou em decorrência do transporte aéreo, sendo certo que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea, responsável pelo transporte, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e com o Código Brasileiro de Aeronáutica, principalmente quando estes incidentes tiverem por fim preservar a segurança de voo; atender à questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas, decorrer de fechamento de aeroportos por segurança ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave.

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

**12.1.** 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 às 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.

**13.DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL:**

**13.1.** 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.

**13.2.** Quaisquer situações citadas acima, **não** gera para o CLIENTE, o direito à restituição dos valores despendidos ou qualquer outro tipo de indenização por parte da AGÊNCIA e/ou da VOETUR OPERADORA.

**14. DA VIAGEM PARA DESTINOS DE RISCO:**

**14.1.** Na hipótese do CLIENTE pretender viajar para locais que declaradamente possuem surto, epidemia, pandemia, endemia de doenças, ou ainda, locais que possam colocar a saúde do mesmo em situação de vulnerabilidade por conta do alto índice de doenças, ainda sim sabendo dos riscos, o CLIENTE decida pela viagem, e sobrevindo situação de doença que acarrete o cancelamento/remarcação da viagem e prestação de serviços, ou ainda o fechamento de fronteiras e locais por determinação do poder público, ser-lhe-á aplicado as regras e penalidades contratuais. Nesta hipótese, a VOETUR OPERADORA não poderá de forma alguma ser responsabilizada.

**14.1.1.** Em razão do novo panorama mundial, o CLIENTE declara estar em perfeitas condições de saúde, obrigando-se ao cumprimento de todas as disposições sanitárias advindas dos órgãos competentes, como utilização de máscara, álcool em gel, vacinas dentre outras. Caso o CLIENTE não cumpra as regras determinadas, sobrevindo qualquer enfermidade, aplicar-se-á às regras da cláusula antecessora.

**15. DA PROTEÇÃO E UTILIZAÇÃO DE DADOS**

**15.1.** Em razão da presente contratação, o CLIENTE está ciente e concorda que as informações prestadas serão coletadas, tratadas e armazenadas pela VOETUR OPERADORA nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto DE 2018 e serão utilizadas exclusivamente para consecução do objeto do contrato de intermediação de prestação de serviços.

**15.2.** Considerando a natureza de intermediação da prestação de serviços, as informações, necessariamente serão compartilhadas com:

* Outros fornecedores intermediários e finais dos serviços/produtos adquiridos pelo CLIENTE;
* Outras pessoas necessárias ao fiel cumprimento do contrato de prestação de serviços.

**15.3.** Além das hipóteses supra previstas o CLIENTE declara e tem ciência que os dados pessoais poderão ser utilizados pela VOETUR OPERADORA para as seguintes finalidades:

* Criação e atualização de cadastro perante a VOETUR OPERADORA
* Realização de operações internas necessárias à prestação dos serviços, por si ou terceiros, contratados pela VOETUR OPERADORA, tais como contabilidade, plataforma de pagamentos, serviços de tecnologia e armazenamento, dentre outros;
* Compartilhamento com empresas do mesmo grupo;
* Pesquisas e desenvolvimentos de novos serviços; segurança e gerenciamento de riscos; bem como para envio ao CLIENTE de informações sobre produtos e prestações de serviços de seu interesse.

Quando necessário em decorrência de obrigação legal, determinação de autoridade competente ou ainda decisão judicial.

**15.4.** No caso de compartilhamento de dados com as pessoas indicadas nos itens “i” e “ii” da cláusula 9.2, a responsabilidade pela guarda e utilização das informações será exclusivamente destas pessoas, as quais responderão por eventual utilização indevida e/ou vazamento de dados do CLIENTE.

**15.5.** Na hipótese de compartilhamento de dados com terceiros indicados na cláusula 9.3, estes utilizarão os dados fornecidos exclusivamente para a finalidade prevista e em conformidade com a política de segurança da VOETUR OPERADORA e leis vigentes.

**15.6.** Todos os dados coletados e tratados serão armazenados pela VOETUR OPERADORA em formato físico ou digital; ou ainda em “nuvem” através de provedores de serviços, cujas diretrizes e prestação de serviços estão de acordo com a legislação vigente.

**15.7.** A VOETUR OPERADORA está devidamente adequada e se utiliza dos procedimentos de segurança tendentes à proteção da confidencialidade, segurança e integridade das informações coletadas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de dados.

**15.8.** A guarda das informações serão realizadas pelo prazo legal ou até que o CLIENTE solicite a sua exclusão, respeitado o prazo mínimo de guarda determinado pela lei, em cada caso.

**15.9.** O CLIENTE declara, neste ato e sob as penas da lei, estar ciente de que poderá solicitar, a qualquer tempo, o acesso, a confirmação ou a correção desses dados por meio de requerimento encaminhado diretamente à VOETUR OPERADORA.

**16. RECLAMAÇÕES:**

**16.1.** 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.

**16.2.** 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.

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

**17.1.** O CLIENTE autoriza a VOETUR OPERADORA a consulta 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.

**18. DO FORO**:

**18.1.** Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, por eleição, os CLIENTES elegem o Foro 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