



Contrato de Prestação de Serviço

Normas e Condições Gerais para Aquisição de Viagens Nacionais e Internacionais

VÁLIDO SOMENTE COM ASSINATURAS E COMPROVANTE DE PAGAMENTO

De um lado **GSTRAVEL**, inscrita no CNPJ sob o No 02307530/0001-02, com sede na Av. Conselheiro Aguiar, 1472, s/101, Recife-PE, denominada **CONTRATADA**; De outro, _____, nacionalidade _____, estado civil _____, profissão _____, portador de cédula de identidade RG No _____, e inscrito no CPF/MF sob No _____, residente e domiciliado na _____, denominado **CONTRATANTE**.

PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO, AGÊNCIA DE VIAGENS:

Agência _____ CNPJ _____ situada à _____
Cidade _____ UF _____, fone (____) _____, contato: Sr (a). _____, que na qualidade de
Agente de Viagens, desde já se compromete com a fiel divulgação e orientação detalhada sobre os destinos e serviços ora adquiridos, bem como, pela anuência às
NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS e específicas dos mesmos, conforme determina a legislação competente.

1. RESPONSABILIDADE DA AGENCIA DE VIAGEM:

- 1.1 A vendedora é responsável pelas informações fornecidas e demais características dos serviços contratados, devendo obedecer às condições estabelecidas pela operadora de turismo, que atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviço.
- 1.2 A vendedora é responsável, nos limites de suas obrigações, pelo cumprimento e atendimento aos princípios do código de defesa do consumidor e a deliberação normativa da EMBRATUR N.º 161/85.
- 1.3 Eventuais reclamações sobre os serviços contratados deverão ser efetuadas por escrito e protocolados junto à vendedora, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da viagem, e, após este período, os serviços serão considerados perfeitos e acabados. Não será reconhecida a reclamação caso o cliente não faça uso das prerrogativas relacionadas na Lei N.º 8.078/90 ou faça uso dos meios não idôneos, tais como publicidade negativa, onde será apurada a responsabilidade penal.

2. RESPONSABILIDADE DA OPERADORA:

- 2.1 A operadora atua como intermediária entre a vendedora e os prestadores de serviços, tais como: empresas de transporte aéreo, marítimo, rodoviário e ferroviário, hotéis, restaurantes, casas de espetáculos, profissionais autônomos e outros que participem do roteiro.
- 2.2 A operadora elabora, organiza e é responsável pela contratação dos serviços do roteiro de viagem adquirido.
- 2.3 A operadora fica isenta da responsabilidade decorrente de serviços de livre escolha do cliente, bem como aqueles não especificados nos documentos da viagem.
- 2.4 A operadora não é responsável pela venda efetuada em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidades veiculadas junto aos meios de comunicação e/ou constante nos folhetos promocionais, bem como divergentes das informações prestadas à vendedora.
- 2.5 Por motivos técnico-operacionais, surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito que impeçam o cumprimento total ou parcial da viagem contratada, a operadora poderá promover alterações que forem necessárias, sem prévia comunicação, modificando itinerários, datas, horário, serviços, períodos e outros, não ficando obrigada a restituição dos valores pagos.
- 2.6 A operadora poderá alterar ou substituir as companhias transportadora, os tipos de veículos rodoviários, aeronaves fretadas ou vôos regulares, bem como locais de embarque e desembarques em aeroportos, ficando desobrigada de informar a existência de eventuais escalas e conexões ocorridas durante o percurso da viagem.

3. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

- 3.1 O cliente é responsável pelo integral pagamento da viagem contratada, que deverá anteceder a data de embarque. Caso seja feito financiamento, a venda somente se concretizará após a pré-aprovação do crédito junto à operadora ou quem ela indique.
- 3.2 O não pagamento de uma ou mais parcelas autorizam a operadora a antecipar a totalidade da dívida, depositar os demais cheques pré-datados, e/ou emitir letra de câmbio ou duplicata com vencimento à vista, incluindo multa e juros.
- 3.3 As taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, refeições extras, cafés extras, taxas e ingressos para parques, museus, igrejas, casas de espetáculo e demais despesas, estando fora do contrato, são de responsabilidade do cliente.
- 3.4 O cliente deverá observar e obedecer a horários determinados pelas empresas de transporte para embarques, se obrigando a respeitar as condições de comportamento e segurança determinado pelas mesmas, bem como as normas de funcionamento interno nos estabelecimentos dos prestadores de serviços contratados.
- 3.5 O cliente fica sujeito aos limites estabelecidos pelas empresas de transporte para despacho de bagagens e se obriga a consultar previamente esses limites junto aos transportadores contratados e, durante os traslados in/out (ida e volta), é responsável pela guarda e conservação das mesmas, respondendo por eventuais avarias decorrentes de negligência ou imprudência. Bagagens não despachadas são de inteira responsabilidade dos clientes.
- 3.6 Por motivo de força maior ou caso fortuito, atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreos e/ou marítimos, ocasionados por problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamento de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves, guerras, fenômenos naturais e outros, que possam prolongar, reduzir ou cancelar a viagem, todas as despesas adicionais são de responsabilidade do cliente, ficando a operadora isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolsos ou devolução de valores totais ou parciais.
- 3.7 O porte dos documentos pessoais necessários nas viagens nacionais e internacionais é responsabilidade do cliente, que deverá observar as exigências das autoridades competentes, tais como: carteira de identidade original (inclusive menores), passaporte com visto consular dos países de destino, entre outros exigidos. O ingresso do cliente a países estrangeiros é de caráter subjetivo, consoante normas internacionais, que deverão ser rigorosamente obedecidas pelo cliente, estando o mesmo cliente de que o seu ingresso não depende da Operadora, não tendo esta nenhuma responsabilidade no caso de impossibilidade ou proibição de ingressar em qualquer país, inobstante o motivo, estando o cliente ainda de que o mesmo não será ressarcido de nenhum valor no caso de impossibilidade/proibição de ingresso em países estrangeiros.
- 3.8 Para menores de 12 anos em viagens nacionais ou para menores de 18 anos em viagens internacionais, desacompanhados dos pais ou tutores, além dos documentos acima mencionados, será exigida autorização do juiz de menores, ou, se acompanhados por um dos pais, autorização do outro através de documento com firma reconhecida ou atestado de óbito, sendo de inteira responsabilidade do cliente a obtenção de tais documentos junto aos órgãos competentes, eximindo-se a operadora de quaisquer problemas gerados pela falta dos mesmos.
- 3.9 Eventuais vacinas que sejam exigidas pelas autoridades competentes dos países de destino são de inteira responsabilidade dos clientes, observando todos os prazos para tomá-las que forem necessários.

4. RESPONSABILIDADE DOS PRESTADORES DE SERVIÇO:

- 4.1 Os hotéis, pousadas, casas de espetáculo, restaurantes, receptivos, locadoras, profissionais autônomos, transportadoras aéreas, rodoviárias, marítimas e outros, utilizados nos roteiros, são aqueles apresentados pela operadora.
- 4.2 Não havendo possibilidade de utilização dos serviços e estabelecimentos normalmente contratados pela operadora, ou aqueles discriminados na publicidade, serão substituídos, sem prévio aviso, por outros similares ou de categoria superior, sem obrigação de restituição de valores totais ou parciais.
- 4.3 Os horários de entrada e saída nos hotéis, pousadas e outros, no Brasil, são estabelecidos pelos mesmos conforme legislação pertinente. Em outros países, deverão ser observados os horários estabelecidos conforme legislação local.
- 4.4 Eventuais "overbookings" que possam acontecer com os prestadores de serviços contratados são de responsabilidade exclusiva dos mesmos, desde que comprovada pela operadora a reserva efetivada junto ao mesmo.
- 4.5 Os horários de chegada e saída de vôos, veículos rodoviários e outros, não estão vinculados aos dos estabelecimentos hoteleiros, pois se tratam de serviços distintos. Portanto, para ocupação dos mesmos, deverão ser obedecidas as condições determinadas conforme cláusula 4.5. É de inteira responsabilidade da companhia aérea o atraso ou cancelamento de vôos pela mesma.
- 4.6 Em todas as cidades que se fizer necessário transporte e passeios, será de responsabilidade do prestador de serviços o tipo de veículo utilizado para o mesmo. As empresas prestadoras de serviços são responsáveis, conforme legislação específica, pela reparação de danos oriundos de extravio ou destruição de bagagem, desde que obedecidas as condições determinadas na cláusula 3.5, e comprovadas através de documentos ou tíquetes entregues ao cliente, isentando a operadora de tal responsabilidade.



Contrato de Prestação de Serviço

Normas e Condições Gerais para Aquisição de Viagens Nacionais e Internacionais

VÁLIDO SOMENTE COM ASSINATURAS E COMPROVANTE DE PAGAMENTO

5. CANCELAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS:

5.1 Em todas as viagens rodoviárias, aéreas e marítimas (nacionais e internacionais), surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito, tais como: quantidade mínima exigida de passageiros para realização de viagem e outros; a operadora poderá cancelar ou transferir para outras datas, bem como oferecer outras opções de roteiros, ficando a operadora em todos os casos isenta de responsabilidade.

5.2 A operadora poderá desligar do grupo de viagem o(s) passageiro(s) que prejudicar(em) ou interferir(em) no desenvolvimento e na realização dos serviços contratados, sem obrigação de devolução ou reembolso.

5.3 O cliente que, por algum motivo, solicitar cancelamento ou transferência de viagem contratada, deverá fazê-lo por escrito, situação em que serão cobradas, nas seguintes proporções:

- Acima de 30 dias de antecedentes à data de saída: 10% e mais eventuais multas e despesas cobradas pelos fornecedores contratados.

- De 30 dias a 1 dia antecedentes à data de saída: 20% e mais eventuais multas e despesas cobradas pelos fornecedores contratados.

5.4 Entende-se por multas e despesas cobradas por fornecedores contratados qualquer valor que não seja cobrado pela operadora, mas sim pelos prestadores de serviços em geral que foram contratados, tais como: multas de reembolso de companhias aéreas, terrestres ou marítimas, tiquetes de shows, teatros ou qualquer outro evento que tenha sido pago com antecedência, cobrança de diárias nos hotéis onde não haja devolução de valores por parte do mesmo, e outros.

- Parágrafo primeiro: Em caso de necessidade do cliente demandar em juízo para recebimento de quaisquer valores advinhos de eventuais danos causados pelos fornecedores contratados, deverá este demandar diretamente contra os mesmos.

- Parágrafo segundo: Caso o cliente não concorde com quaisquer multas e/ou despesas cobradas pelos fornecedores, deverá este demandar em juízo diretamente contra os mesmos.

5.5 O cliente que solicitar cancelamento em viagens que se utilizam de fretamentos aéreos ou rodoviários, não terá direito a reembolso, endosso ou remarcação, ocasionando a perda total do valor do serviço correspondente, ficando a operadora e as companhias fretadoras isentas de proceder restituição ou compensação.

5.6 O cliente que cancelar a viagem no dia de saída, não comparecer ao embarque, abandonar ou desistir da viagem após iniciada, ou modificar unilateralmente as condições contratadas, assumirá todas as despesas ocorridas, ficando a operadora e os prestadores de serviços isentos de conceder reembolso ou compensações pelos serviços não utilizados ou substituídos, implicando também na perda total do calor contratado.

5.7 Em caso de deportação, expulsão, extradição ou qualquer outra ação tomada pelo País de destino, onde o passageiro não possa entrar ou continuar sua viagem, não haverá restituição dos valores pagos, gerando perda de 100% do valor do pacote.

5.8 Quando couber restituição, a mesma será efetuada para pagamento à vista no prazo de 5 (cinco) dias úteis e, para o pagamento financiado, no prazo de 15 (quinze) dias úteis. Os prazos de restituição serão respeitados a partir da data do recebimento do reembolso do(s) fornecedor(es).

6. DO OBJETO:

O CONTRATANTE contrata a CONTRATADA, para a estruturação e adequação de viagem de turismo, com datas, serviços e fornecedores conforme serviços descritos abaixo:

DATA DE SAÍDA	DATA DE RETORNO	FORNECEDOR	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Respondendo por si, seus representados ou acompanhantes, conforme abaixo:

NOME	RG

NOME	RG

7. DO PREÇO:

() Pela aquisição dos serviços supra mencionados a CONTRATADA recebe do CONTRATANTE o valor de _____, referente ao sinal, sendo o valor total do contrato igual a _____, conforme recibo.*

() Pela aquisição dos serviços supra mencionados a CONTRATADA recebe do CONTRATANTE o valor de _____, referente à quitação do valor contratado, conforme recibo.*

Estando os preços dos serviços indexados em qualquer moeda que não seja Real, todos os pagamentos ou eventuais reembolsos, serão feitos considerando-se o câmbio para conversão de moeda, na data do efetivo pagamento da contratação da viagem.

O CONTRATANTE tem ciência/concorda que para a condição de parcelamento, o crédito somente será concedido mediante a aprovação de cadastro, bem como, declara sua ciência/anuência, com a cessão de créditos e/ou a transferência dos títulos por endosso, em decorrência do financiamento obtido para a realização da viagem ora contratada, consoante o disposto nos artigos 286, 287 e 290 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

A inadimplência de quaisquer parcelas de pagamento, será objeto de processo usual de cobrança e, permitirá a CONTRATADA cancelar os serviços confirmados, antes ou após iniciada a viagem, sem que disso decorra qualquer responsabilidade de ressarcimento ou reembolso dos serviços não utilizados.

O preço pago pela viagem inclui somente os serviços e taxas descritas no item 6, ficando sob exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE quaisquer outros que ali não constem.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

8.1 Para os devidos fins de direito, o cliente se responsabiliza pela veracidade das informações cadastrais por ele (a) fornecido mencionadas no verso deste contrato. As partes declaram que leram, entenderam, concordaram e aceitaram todos os itens relacionados neste contrato.

8.2 Fica eleito o Foro de Recife/PE para dirimir quaisquer demandas advindas do presente contrato se sobrepondo a qualquer outro Foro, por mais privilegiado que seja.

Recife, ____ de _____ de _____.

CONTRATADA _____

CONTRATANTE _____

AGENCIA DE VIAGEM _____

*Declaração válida somente mediante apresentação do Recibo emitido.