

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PROGRAMA DE VIAGENS INTERNACIONAIS

O(s) adquirente(s) do pacote turístico ou produto de turismo, pessoa física, doravante denominado(s) **passageiro(s)**, por intermédio da **agência de viagens**, pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada agência, mandatária do primeiro e ambos devidamente identificados e a Françatur Turismo Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 33.499.773/0001-13 e registro EMBRATUR 00512-00-41-2 com sede na Praça Floriano nº 19, 14º andar, na cidade de Rio de Janeiro, doravante denominada **operadora**, têm justo e contratado o que se segue:

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1 A **operadora** formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR no. 161/85 e, ainda, conforme texto da Associação Brasileira de Operadoras de Turismo Braztoa/Cobrat.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OPERADORA

2.1 A FRANÇATUR TURISMO LTDA. atua como intermediária entre a **agência** e os prestadores de serviço que acabam por atender ao(s) **passageiro(s)**, tais como: empresas de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário, hoteleiras, restaurantes, receptivos, casas de espetáculos, profissionais autônomos, guias locais e outros colaboradores que possam participar do roteiro.

2.2 A **operadora** não é responsável pela venda efetuada ao(s) **passageiro(s)** pela **agência**, em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidades veiculadas junto aos meios de comunicação e/ou constantes dos folhetos promocionais e/ou por qualquer cancelamento de venda efetuado contra as regras constantes das condições estipuladas.

2.3 A **operadora** não pode ser responsabilizada pelo(s) **passageiro(s)** em virtude de eventos que caracterizem caso fortuito ou força maior, tais como: greves, ato de terrorismo, distúrbios, quarentena, guerras, fenômenos naturais, problemas de perdas e danos resultantes dessas condições adversas, além de cancelamentos de trajetos aéreos por motivos técnicos, mecânicos ou meteorológicos, dano, roubo ou extravio de bagagem nas aeronaves e aeroportos, desaparecimento de valores, documentos e bagagens em hotéis, bem como restrições ao ingresso ou permanência do(s) **passageiro(s)** em território internacional, feitas por autoridades locais e todas as outras possíveis ocorrências sobre as quais a **operadora** não possui poder ou controle.

2.4 O(s) **passageiro(s)**, bem como sua mandatária, a **agência**, são responsáveis pela veracidade das informações enviadas à **operadora**, assim como a autenticidade das cópias dos documentos enviados às instituições financeiras através da **operadora**.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE AÉREA

REGRAS DAS TARIFAS – OPERADORA

- Não será permitida volta em aberto, nem emissão de bilhete em lista de espera.
- As reservas somente poderão ser efetuadas no Brasil pelo próprio Operador
- Mudanças de nome não serão permitidas. O nome constado no bilhete deverá ser idêntico ao nome que consta no passaporte do passageiro. A Cia aérea e o Operador não se responsabilizam por reativar reservas canceladas por mudança de nome ou correção de ortografia do mesmo.
- Tarifas para crianças (CHD): sob consulta. Não há tarifa especial para Bebês (INF).
- Período de permanência autorizado: Mínimo 7 dias, Máximo 35 dias. Voucher de hotel com mínimo de 4 noites se faz obrigatório.
- Alteração após emissão do bilhete aéreo antes do embarque: U\$ 120. Após o embarque: NÃO PERMITIDA.
- Reitinação antes da partida permitida com pagamento de multa e / ou diferença de tarifa, devido classe de reserva.
- Reitinação após a emissão do bilhete aéreo: NÃO PERMITIDA.
- Reembolso antes da partida: Multa de U\$ 200.00 (Air France, KLM e TAP) ou (TAM) 10% do valor da tarifa + taxas administrativas.
- Reembolso após a partida: NÃO PERMITIDO.

3.1 O(s) **passageiro(s)** e a **agência** declaram ter pleno conhecimento de que a responsabilidade sobre a parte aérea do programa é inteiramente da companhia aérea.

3.2 O bilhete é a expressão do contrato de prestação de serviço pela companhia aérea, regido pelas normas internacionais da Convenção de Varsóvia, o Código Civil Brasileiro e o Código do Consumidor.

3.3 O transporte da bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20kg (vinte quilos) por pessoa, sem pagamento de sobretaxa.

3.4 No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusivamente da companhia aérea em questão e de acordo com as normas internacionais, principalmente se vier a repercutir na parte terrestre do programa.

3.5 Em caso de problemas de overbooking das empresas aéreas, qualquer prejuízo com relação aos transfers, diárias de hotéis, passeios etc., terão que ser buscados diretamente junto às companhias aéreas, pois a **operadora** não tem qualquer responsabilidade nessa área.

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

3.7 Os vôos terão que ser realizados exatamente nas datas e horários marcados e, eventualmente, qualquer alteração que o(s) **passageiro(s)** queira(m) fazer, implicará no reajuste do preço ou cobrança de uma taxa.

3.8 Não é permitida a venda de bilhete aéreo, dissociado da parte terrestre.

3.9 O(s) **passageiro(s)** deverá(ão), sob sua responsabilidade (a) apresentar-se no aeroporto até 2h30m (duas horas e trinta minutos) antes do horário previsto para embarque; (b) reconfirmar diretamente na companhia aérea, cada vôo subsequente, com antecedência mínima de 72h (setenta e duas horas) da saída do vôo.

3.10 Qualquer alteração feita após a emissão do bilhete aéreo sofrerá uma penalidade conforme as regras estabelecidas pelo IATA.

3.11 É da responsabilidade exclusiva do(s) **passageiro(s)** a sua documentação pessoal tal como passaporte, vistos, vacinas e autorização para viagem, a documentação adicional necessária para a viagem de menores de idade, o cumprimento das normas – valores, limites e conteúdo - relativas à entrada e saída de bagagem/mercadoria em qualquer país, bem como compra de mercadorias, responsabilizando-se o(s) **passageiro(s)** por todos os custos e penalidades daí decorrentes, inclusive se não conseguir(em) embarcar na data prevista.

3.12 Em caso de cancelamento de um bilhete já emitido, por qualquer motivo, o **passageiro**, ficará responsável pela multa aplicável pela companhia aérea.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PARTE TERRESTRE

4.1 Os transfers tem um prazo de tolerância de cerca de 1h (uma hora) de atraso em relação ao horário previsto de chegada da aeronave, de forma que se houver atraso no vôo acima desse prazo de tolerância, o(s) **passageiro(s)** poderá(ão) perder o transfer sem que possa(m) imputar qualquer responsabilidade à **operadora**. No voucher entregue ao(s) **passageiro(s)** pela agência, relativo ao transfer, consta o número de telefone da transportadora. O(s) **passageiro(s)** poderá(ão), ao seu critério e sob sua responsabilidade, entrar em contato com o fornecedor para encontrar uma solução.

4.2 Cada hotel tem suas próprias regras de entrada (check in), e saída (check out), sendo que normalmente a entrada se efetua entre às 12h (meio-dia) e às 14h (duas horas da tarde) e a saída, entre 10h30m (dez e meia da manhã) e 12h (meio-dia) no dia da partida, independentemente do horário de chegada ou saída dos vôos. Caso o(s) **passageiro(s)** queira(m) prolongar sua estadia após a hora estabelecida para saída, o(s) **passageiro(s)** deverá(ão) notificar à recepção e pagar diretamente ao hotel a importância do adicional que houver.

4.3 Cada hotel tem suas regras de cobrança de frigobar, ligações telefônicas locais ou internacionais, utilização de computador e/ou internet, lavanderia, estacionamento de automóveis, etc., regras essas que devem ser respeitadas, nada podendo a **operadora** fazer para mudá-las, não podendo também ser responsável pelo seu descumprimento por parte do(s) **passageiro(s)**.

4.4 Em nenhuma hipótese a **operadora** pode ser responsabilizada por gastos efetuados pelo(s) **passageiro(s)** no hotel tais como despesas de lavanderia, telefone, frigobar, uso de internet, estacionamento etc., que deverão ser pagos no ato da saída.

4.5 A categoria dos hotéis é determinada por 2*, 3*, 4* e luxo, de acordo com as informações fornecidas pelos próprios hotéis e /ou impressos, revistas e/ ou material de divulgação dos mesmos.

4.6 O presente contrato que rege a reserva efetuada junto à operadora, deverá ser assinado pelo(s) **passageiro(s)** representante(s) dos viajantes e pela **agência**, obrigatoriamente com a declaração de ciência da categoria, localização, e condições ligadas à hospedagem do(s) hotel(éis) reservado(s).

4.7 A acomodação, na maioria dos hotéis, é baseada em 2 (duas) camas individuais ou 1 (uma) cama de casal por apartamento.

O apartamento triplo pode ser constituído de cama articulada ou sofá cama, com natural redução do espaço individual e de circulação. Na maioria dos hotéis europeus, os quartos triplos são essencialmente quartos duplos que se tornam desconfortáveis quando ocupados por três adultos.

4.8 Em caso de aquisição de um circuito terrestre, devem ser aplicadas as regras e condições estabelecidas especificamente pela empresa que o realizar. Estas condições constam nos catálogos e/ou sites dessas empresas, que deverão ser informadas pela **agência** ao(s) **passageiro(s)**.

4.8- a) Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviço, estes serão substituídos por outros hotéis locais dentro da mesma classificação ou tipo. Se por razão de força maior, só for possível a acomodação em hotel de categoria inferior, o(s) **passageiro(s)** será(ão) reembolsado(s) pela diferença do preço.

4.8- b) Por motivos técnicos e operacionais, a **operadora** reserva-se o direito de promover, junto ao seu fornecedor, alterações que se fizerem necessárias quanto aos itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o(s) **passageiro(s)**. Caso necessário, poderá também ser alterada a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando-se essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando-se ao(s) **passageiro(s)** a alteração e dando-lhe(s) a opção de aceitar(em) a mesma ou cancelar(em) sua reserva, com o respectivo reembolso.

4.9 No caso de overbooking dos hotéis o(s) **passageiro(s)** deverá(ão) contatar a prestadora de serviço local (cujo telefone constará sempre do voucher a ser remetido antes do início da viagem ao(s) **passageiro(s)**) ou o próprio hotel, para solucionar o problema. Em caso de dificuldade na solução do problema, o(s) **passageiro(s)** deverá(ão) contatar sua **agência** que, em conjunto com a **operadora**, buscarão uma alternativa. Em nenhuma hipótese o(s) **passageiro(s)**, por iniciativa própria, poderá(ão) escolher um outro hotel sem a autorização prévia da operadora. Caso aconteça, a **operadora** não assumirá nenhum ônus financeiro.

4.10 Em caso de acidente nos transportes de pacotes, circuitos, tours ou excursões, efetuados em veículos terrestres, fluviais ou marítimo, o(s) **passageiro(s)** ficará(ão) sujeito(s), no que se refere a indenizações, à legislação do país onde o veículo estiver matriculado.

4.11 Em relação a aluguel de automóveis, o(s) **passageiro(s)** deverá(ão) prestar a maior atenção às despesas adicionais cobradas pela empresa de aluguel no tocante a seguros, compra de franquia, taxas aeroportuárias, devolução do automóvel, combustível etc., não incluídos no valor da diária, bem como o depósito a ser feito pelo cartão de crédito do(s) **passageiro(s)** na hora da retirada do carro. O(s) **passageiro(s)** deverá(ão) também prestar atenção ao estado do carro na retirada, a fim de evitar que lhe sejam cobrados danos preexistentes ao veículo. A **operadora** não se responsabilizará pelas despesas cobradas do(s) **passageiro(s)** pela locadora.

5. DAS RESERVAS E ALTERAÇÕES

5.1 As solicitações de reservas e/ ou alterações deverão ser feitas por escrito, e enviadas à **operadora** por fax ou e-mail.

5.2 As reservas somente serão confirmadas e aceitas mediante o recebimento de um sinal até 72h (setenta e duas horas) após a efetivação da reserva. Caso não seja efetuado o pagamento, a reserva cairá automaticamente.

No caso de compra de um circuito em grupo, a questão do sinal dependerá da política da empresa que efetuará a viagem e será informada à **agência**.

5.3 Em caso de alteração de uma reserva já confirmada, o(s) **passageiro(s)** ficará(ão) sujeito(s) ao pagamento de uma taxa operacional equivalente a U\$15.00 (quinze dólares norte-americanos) pelo câmbio do dia do pagamento informado pela **operadora**, por cada alteração a ser feita.

6. TARIFAS

6.1 Até a data da confirmação das reservas, feitas pela **operadora** à **agência**, todos os preços são sujeitos à alteração sem aviso prévio. Os preços serão expressos em moeda estrangeira, e deverão ser pagos em moeda corrente nacional, em reais, pelo câmbio do dia do pagamento, informado pela **operadora**.

7. PAGAMENTOS

7.1 O valor da viagem será convertido de moeda estrangeira para moeda nacional, pelo câmbio turismo do dia do efetivo pagamento, divulgado pela **operadora**. O valor do programa não inclui taxas de aeroporto, despesas com visto, vacinas e documentação, refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal, tais como lavanderia, telefonemas e qualquer outro serviço não mencionado como expressamente incluído.

8. CANCELAMENTO / REEMBOLSO

8.1 Todo e qualquer cancelamento de reservas confirmadas deverá ser comunicado por escrito à **operadora**. Será cobrada uma taxa administrativa, dependendo da antecedência do cancelamento, em relação à data de viagem, de acordo com a seguinte tabela, e devendo os valores dessas taxas serem pagos em moeda corrente nacional, em reais, pelo câmbio do dia do pagamento informado pela operadora (além de eventuais multas cobradas pelos operadores/hotéis):

- antecedência entre 20 e 5 dias: U\$ 50,00;

- antecedência entre 4 e 2 dias: U\$ 100,00 + 50% do valor total da viagem;

- antecedência menor que 3 dias: U\$ 100,00 + 100% do valor total da viagem.

8.2 A **operadora** tentará, junto aos seus fornecedores, minimizar as penalidades expostas no item 8.1 supra. Qualquer devolução feita pela **operadora**, a título de reembolso, será efetivada em reais, sem qualquer atualização monetária, deduzindo as taxas administrativas relacionadas no item 8.1 supra, bem como a comissão que eventualmente já tenha sido paga à **agência**. Ao pedido de reembolso deverá ser anexado documento assinado pelo(s) **passageiro(s)** relatando o motivo do pedido, bem como os comprovantes do cancelamento e o(s) voucher original(is) que não tiverem sido utilizados.

Da parte aérea

Em todos os casos, se o bilhete aéreo já tiver sido emitido, ficará o contratante responsável pela multa aplicável pela companhia aérea além de uma taxa administrativa de 20 U\$.

8.3 Fica desde já esclarecido que em caso de no-show, o(s) **passageiro(s)** será(ão) no mínimo penalizados em uma noite de hotel, dependendo da política do hotel escolhido.

8.4 Ocorrendo desistência do turista , em qualquer fase ou etapa da viagem, não haverá devolução valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

9. CARTÃO INTERNACIONAL DE ASSISTÊNCIA

9.1 A tranquilidade de uma viagem deve ser garantida através de um plano de seguro de tipo assistência internacional, de livre escolha do(s) **passageiro(s)**, a fim de que o(s) mesmo(s) esteja(m) protegido(s), segundo seus interesses, por eventuais acidentes, assistência médico-hospitalar, farmácia, assistência odontológica, perda de bagagem, transportes, etc. A operadora declina qualquer responsabilidade de qualquer um dos incidentes mencionados neste parágrafo. Vários países da Europa aderentes ao tratado de Schenguen exigem a posse de uma cobertura mínima de assistência internacional de viagem.

Recomendamos verificar, junto à **agência**, quais são esses países.

10. RECLAMAÇÕES

10.1 Em caso de reclamação quanto à prestação dos serviços, o(s) **passageiro(s)** deverá(ão) encaminhá-la por escrito à operadora, em até 30 (trinta) dias após o encerramento dos mesmos, conforme artigo 26, inciso I, parágrafo 10, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Se ultrapassado tal prazo, a relação contratual será considerada como acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade.

10.2 As partes contratantes elegem o foro central do Município do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer questões que possam vir a surgir em decorrência da aplicação deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 O(s) **passageiro(s)** declara(m) que teve(tiveram) acesso ao presente instrumento com a antecedência necessária, antes da sua assinatura, para o seu exame e que foi(foram) devidamente esclarecido(s) pela **agência** em relação às suas dúvidas; declarando, ainda, que está(ão) de pleno acordo com todas as regras estipuladas neste instrumento.

E por estarem justos e contratados assinam o presente instrumento, o(s) **passageiro(s)** responsável, a **agência** e a **operadora**, tudo na presença de 2 (duas) testemunhas que a tudo assistiram.

....., de de
(Local e data)

PACOTE: _____ EMBARQUE ____ / ____ / ____

PASSAGEIRO	CPF	DATA DE NASCIMENTO
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

PASSAGEIRO RESPONSÁVEL - NOME: _____

ASSINATURA : _____

AGÊNCIA: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO: _____

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA AGÊNCIA: _____