

CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

O presente instrumento será executado em observância às condições “Específicas” e “Gerais” de Contratação a seguir relacionadas, que regulamentarão os direitos e deveres recíprocos das partes, nos termos da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002 (Lei n. 10.406/2002), do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 9.078/90), da Lei n. 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, do Decreto n. 7.381/2010, que regulamenta a Lei n. 11.771, do Código Brasileiro de Aeronáutica, e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie, em especial a Deliberação Normativa EMBRATUR n. 161/1985, naquilo em que não se contrapõe às legislações posteriormente publicadas.

1 – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRESENTE CONTRATO

1.1 – PARTES

1.1.1 **Clientes:** O(a) Sr.(a) _____, portador(a) do RG n. _____, inscrito(a) no CPF/MF sob o n. _____ com endereço na _____, n. ____ município de _____, estado de(o) _____, CEP _____, e os acompanhantes a seguir relacionados:

a. Nome: _____
RG: _____ e CPF: _____

b. Nome: _____
RG: _____ e CPF: _____

c. Nome: _____ RG: _____
e CPF: _____

d. (...)

de agora em diante denominados conjuntamente de CLIENTES;

1.1.2 **Operadora:** Françatur Turismo Ltda., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 33.499.773/0001-13, e registro EMBRATUR nº 00512-00-41-2, com sede na Avenida Treze de Maio, n. 13, Sala 2320, Rio de Janeiro, RJ, e no endereço eletrônico no sítio <http://www.francatur.com.br/> na rede mundial de computadores, doravante denominada OPERADORA;

1.1.3 **Agência de Viagem:** _____, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o n. _____, com sede na _____n. ____, município de _____, estado de(o) _____, CEP _____ de agora em diante denominada AGÊNCIA.

1.2 – OBJETO, PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

1.2.1 - O presente instrumento tem por objeto a intermediação de serviços turísticos, pela OPERADORA aos CLIENTES, conforme programa de viagem especificado na confirmação de reserva anexada ao presente instrumento como ANEXO I, no qual constam, dentre outras informações, a data de início e a duração do programa, a programação diária adquirida, o preço e as condições de pagamento, bem como os serviços incluídos e os não incluídos no preço ajustado. 1.2.2 – Os CLIENTES declaram terem lido atentamente TODAS as disposições constantes no ANEXO I, confirmando neste ato que estas refletem precisamente as especificações do programa de viagem por eles adquirido. 1.2.3 – O preço constante no

Visto do cliente: _____

ANEXO I inclui somente os serviços nele devidamente discriminados, NÃO incluindo: taxas de aeroportos, taxas de segurança, taxas de portos e/ou fronteiras; despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, eventuais taxas locais e de hospedagem, etc., sendo estas de responsabilidade do exclusiva dos CLIENTES.

1.3 - CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES DOS SERVIÇOS PELOS CLIENTES:

1.3.1 - Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total do programa de viagem e/ou dos serviços contratados por parte dos CLIENTES, bem como as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno. Também configura desistência dos serviços contratados e, portanto, cancelamento do programa de viagem, o não comparecimento dos CLIENTES na hora e no local marcados para o início dos serviços ou o comparecimento depois de iniciada a sua prestação, seja em qualquer uma das etapas do programa. 1.3.2 - No caso de cancelamento do programa de viagem por parte dos CLIENTES, ser-lhes-á cobrada multa contratual de natureza não indenizatória de: (i) **10%** sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer em prazo igual ou superior a 30 (trinta) dias antes da data do embarque e (ii) **20%** sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer em prazo inferior a 30 (trinta) dias da data do embarque, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que o cancelamento venha a causar a OPERADORA, conforme especificado na cláusula subsequente. 1.3.3 – Na hipótese de cancelamento por culpa dos CLIENTES, além das penalidades acima discriminadas, estes serão também responsáveis, a título de indenização de perdas e danos, por toda e qualquer tributo gerado pela operação, bem como por taxas e/ou multas de cancelamento/alteração cobrada pelos meios de transporte (aéreo, terrestre ou marítimo), estabelecimentos hoteleiros ou por outros prestadores de serviços contratados para o programa de viagem. 1.3.4 – Por conta da responsabilidade prevista na cláusula anterior, comprometem-se os CLIENTES a verificar, antecipadamente, junto aos prestadores de serviços envolvidos no programa de viagem (por visita aos seus respectivos websites, telefone, material informativo, vouchers, bilhetes, etc.), TODAS as regras de cancelamento e alterações por eles estabelecidas, devendo respeitá-las integralmente. Caso os CLIENTES tenham alguma dúvida com relação às regras e condições específicas de cada prestador de serviço contrato para seu programa de viagem, deverá questionar, antecipadamente (no mínimo 48h antes do início do programa de viagem) e por escrito à OPERADORA para que esta possa orientá-lo devidamente com relação ao assunto. 1.3.5 - No caso de cancelamento após o início da viagem, a OPERADORA devolverá aos CLIENTES, após aplicação das penalidades (e/ou retenção por perdas e danos) previstas na cláusula 1.3.2 e 1.3.3, somente os valores que conseguir recuperar dos prestadores de serviço envolvidos no programa de viagem contratado. 1.3.6 - Após o cálculo das penalidades/multas (e/ou perdas e danos) previstas nas anteriores, existindo saldo em favor dos CLIENTES, este será devolvido mediante depósito em conta corrente no prazo de até 30 (trinta) úteis dias contados da data do pedido de cancelamento. Caso o saldo seja negativo, os CLIENTES deverão pagá-lo no prazo máximo de até 15 (quinze) dias, contados da data do pedido de cancelamento. 1.3.7 – Na hipótese de atraso ou não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelos CLIENTES, a OPERADORA se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas integralmente as penalidades antes previstas.

2 – CONDIÇÕES GERAIS DO PRESENTE CONTRATO

2.1 - NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

OS CLIENTES estão contratando junto à OPERADORA serviços de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, conforme programa de viagem especificado no ANEXO I deste instrumento. A OPERADORA portanto NÃO presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados pelos CLIENTES, mas tão-somente intermedia juntamente com a AGÊNCIA (quando houver) sua relação com os fornecedores diretamente responsáveis.

2.2 – DOCUMENTAÇÃO DOS CLIENTES:

2.2.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a obtenção (com respectivas despesas para tanto necessárias) e apresentação de sua documentação pessoal, em via original, recente, em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, tais 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, não tendo a OPERADORA quaisquer responsabilidades por providenciá-las, pagá-las ou conferi-las. 2.2.2 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a impossibilidade de embarque (em qualquer modalidade de transporte) ou de ingresso em países estrangeiros gerada pela não apresentação ou inadequação da documentação pessoal, caracterizando cancelamento da viagem com sujeição às penalidades previstas neste instrumento. 2.2.3 - É de inteira e exclusiva

Visto do cliente: _____

responsabilidade dos CLIENTES a obtenção de TODAS as informações acerca da documentação necessária para sua viagem junto à AGÊNCIA, à Infraero, à ANAC, à Polícia Federal e, sobretudo, às embaixadas do(s) país(es) a ser(em) visitado(s), sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela OPERADORA aos CLIENTES a esse respeito serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

2.3 - ASSISTÊNCIA DE VIAGEM E SEGURO:

2.3.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a obtenção de seguro viagem quando assim entender conveniente ou quando exigido pela legislação do(s) país(es) a ser(em) visitado(s). 2.3.2 – O seguro viagem poderá ser adquirido pelos CLIENTES junto à OPERADORA ou por outros meios que julgar adequado, cabendo exclusivamente aos CLIENTES avaliarem e adquirirem o seguro com a cobertura mais adequada às suas necessidades e às exigências do(s) país(es) a ser(em) visitado(s), sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela OPERADORA aos CLIENTES a esse respeito serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

2.4 – NECESSÁRIA OBSERVÂNCIA AOS HORÁRIOS DO PROGRAMA:

2.4.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a estrita observância a TODOS os horários e demais normas definidos no programa de viagem (ANEXO I e demais informativos) e nas regras específicas de cada prestador de serviço contratado, devendo os CLIENTES analisá-las previamente de forma a evitar possíveis mal-entendidos. 2.4.2 – Na hipótese de qualquer dúvida com relação aos horários e às regras específicas de cada prestador de serviço, os CLIENTES deverão consultar previamente (no mínimo, 48h antes do início do programa de viagem) e por escrito a OPERADORA, sendo que esta prestará os esclarecimentos necessários por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida. 2.4.3 – No que se refere ao transporte aéreo, a regra geral é que os CLIENTES, nos voos nacionais, deverão comparecer para embarque no balcão da companhia aérea com até 2 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque e, nos voos internacionais, o comparecimento deverá se dar com 4 (quatro) horas de antecedência, sendo que esta é a regra geral que poderá sofrer alterações diante de situações excepcionais, razão pela qual os CLIENTES deverão SEMPRE confirmar com a devida antecedência as regras específicas da(s) companhia(s) aérea(s) contratada(s) para o programa, bem como dos aeroportos em que será realizado o embarque.

2.5 – BAGAGENS (RESPONSABILIDADE, LIMITE E SEGURO):

2.5.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES o devido cuidado com sua respectiva bagagem e demais itens pessoais, não se responsabilizando a OPERADORA 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, os CLIENTES deverão apresentar, no ato do sinistro, reclamação por escrito junto ao meio de transporte responsável pelo ocorrido, sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela OPERADORA aos CLIENTES a esse respeito serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida. 2.5.2 - É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a devida observância aos limites de peso e volume de sua bagagem, devendo consultar tais regras previamente junto aos meios de transporte contratados no programa de viagem, sendo que, na hipótese de eventuais dúvidas, deverá consultar previamente (antes do início do programa de viagem) a OPERADORA, que por sua vez prestará os esclarecimentos solicitados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida. 2.5.3 – Como regra geral, as companhias aéreas, nos voos nacionais, permitem ao passageiro, além da bagagem de mão, o transporte de bagagem despachada com peso de até 20 kg e, nos voos internacionais, com peso em torno de 30 kg, sendo que estes são parâmetros gerais, ou seja, os CLIENTES deverão sempre confirmar previamente junto aos prestadores de serviço contratados para transportá-los os exatos limites por eles praticados, sob pena de, na hipótese de excesso de bagagem, ter de pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas empresas contratadas. 2.5.4 - Recomenda-se aos CLIENTES que façam seguro de suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo quando o programa de viagem contratado envolver várias escalas e conexões em diferentes aeroportos.

2.6 - RESPONSABILIDADE SOBRE VALORES TRANSPORTADOS:

2.6.1 - É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES o devido cuidado com bens por ele transportados, não se responsabilizando a OPERADORA pela perda, furto, roubo, extravio ou danos sobre tais valores ao longo do programa de viagem. 2.6.2 - Na hipótese de eventuais danos ou extravios aos bens transportados pelos CLIENTES, estes deverão apresentar, no ato do sinistro, reclamação por escrito junto ao prestador de serviço onde o problema ocorreu (companhias aéreas, empresas de ônibus, hotéis, etc.), sem prejuízo da devida comunicação do ocorrido à OPERADORA,

Visto do cliente: _____

que prestará eventuais esclarecimentos para auxílio aos CLIENTES por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

2.7 – ALIMENTAÇÃO:

2.7.1 – A alimentação observará os termos do programa de viagem conforme ANEXO I, podendo incluir (i) a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos, (ii) o serviço denominado de “meia pensão”, quando os CLIENTES, além, do café da manhã, receberão outra refeição (almoço ou jantar) ou, ainda, (iii) “pensão completa”, quando os CLIENTES receberão 3 (três) refeições: café da manhã, almoço e jantar. 2.7.2 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES arcarem com os custos de alimentação que não estejam previamente estabelecidos no programa de viagem (ANEXO I).

2.8 – TRASLADOS, PASSEIOS LOCAIS E GUIAS:

2.8.1 – Considerando-se que os traslados e passeios locais são via de regra compartilhados com pessoas de outros grupos, os CLIENTES deverão comparecer para o início dos serviços no local e horário pré-determinados, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou o passeio local para aguardar os CLIENTES, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como por exemplo nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, demora na localização de bagagem, atraso de voo ou de qualquer natureza. Nestes casos, o serviço não será prestado aos CLIENTES e não haverá qualquer reembolso por parte da OPERADORA, pois que fatos imprevisíveis e sobre os quais não possuiu qualquer ingerência. 2.8.2 – Os guias dos passeios realizados no exterior são via de regra profissionais locais e, portanto, podem ter costumes diferentes dos brasileiros, bem como dominar somente o idioma do local de destino, sendo que, via de regra, têm conhecimentos em inglês e/ou espanhol, salvo o programa contratado (ANEXO I) especifique claramente um outro idioma diverso.

2.9 - SERVIÇOS OPCIONAIS:

2.9.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a averiguação e contratação de passeios e atividades extras não constantes no programa de viagem, não sendo da responsabilidade da OPERADORA a operacionalização e a qualidade de tais serviços, salvo se prévia e expressamente convencionado nas especificações contratuais (ANEXO I). 2.9.2 – A contratação de passeios e atividades extras não constantes no programa de viagem (ANEXO I) deverá ser realizada junto ao respectivo prestador de serviço local, sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela OPERADORA a respeito de tais serviços serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

2.10 – ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO À HOSPEDAGEM:

2.10.1 – A hospedagem dos CLIENTES, quando prevista no programa de viagem, observará os termos e condições estabelecidos no ANEXO I, bem como a partir das regras específicas estabelecidas pelo(s) estabelecimento(s) hoteleiro(s) para tanto contratado(s). 2.10.2 – A hospedagem dar-se-á, via de regra, em apartamentos de categoria comum (“*standard*”) com banheiro privativo, sendo que qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada por escrito pelos CLIENTES e confirmada também por escrito pela OPERADORA, devendo os CLIENTES suportarem eventuais custos extras daí decorrentes. 2.10.3 – Nas viagens em grupo/circuitos, os CLIENTES declaram estar cientes de que NÃO contrataram um estabelecimento hoteleiro específico, mas SIM uma determinada categoria de hospedagem, razão pela qual poderão ser hospedados em qualquer um dos estabelecimentos hoteleiros relacionados no ANEXO I, ou ainda, diante de eventual indisponibilidade de todos aqueles relacionados no ANEXO I, em outros da mesma categoria e semelhante localização. 2.10.4 – OS CLIENTES deverão observar todas as regras do(s) estabelecimento(s) hoteleiro(s) em que estiverem hospedados, respeitando dentre outras normas os horários de entrada (*check in*) e saída (*check out*). Como regra geral, os estabelecimentos hoteleiros permitem a entrada dos CLIENTES nos apartamentos a partir das 16h (*check in*), sendo que a saída (*check out*) deve ser feita até às 12 h do dia para tanto previsto. Contudo, independentemente da regra geral antes referida, é de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES a verificação prévia das normas específicas de cada estabelecimento hoteleiro em que se hospedará, devendo respeitá-las integralmente, independente do horário de chegada ou saída de voos, trens, barcos ou traslados de qualquer tipo, sendo que eventuais taxas extras ou penalidades decorrentes do descumprimento às regras do estabelecimento serão suportadas inteiramente pelos CLIENTES, sem direito a posterior reembolso junto à OPERADORA. 2.10.5 – Conforme disponibilidade do estabelecimento hoteleiro, o apartamento duplo poderá ter camas separadas ou de casal e o apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá-cama, camas tamanho *queen* ou *king size*. Caso os CLIENTES desejem

Visto do cliente: _____

acomodação diferenciada, deverá previamente consultar preço e disponibilidade, requerendo expressamente uma reserva especial que, se confirmada, será devidamente especificada no ANEXO I.

2.11 - ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE AÉREO:

2.11.1 - O transporte aéreo dos CLIENTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas no ANEXO I, bem como a partir das regras estabelecidas pela(s) companhia(s) aérea(s) para tanto contratada(s), em observância às normas internacionais (Convenção de Montreal), ao Código Brasileiro de Aeronáutica e demais legislações aplicáveis. 2.11.2 – OS CLIENTES deverão observar todas as regras e procedimentos estabelecidos pela(s) companhia(s) aérea(s) contratada(s) para o programa de viagem, comprometendo-se a verificar previamente tais disposições junto ao *website* da(s) empresa(s) envolvida(s), em especial com relação às hipóteses de cancelamento e penalidades daí decorrentes, bem como a limites de volume e de peso de bagagem. Em caso de dúvidas, deverão os CLIENTES contatar previamente (no mínimo 48h antes da data do início do programa de viagem) a OPERADORA para que esta forneça os devidos esclarecimentos. 2.11.3 - Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis. 2.11.4 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CLIENTES as taxas decorrentes de alterações e/ou reembolsos dos bilhetes aéreos emitidos em seus nomes. 2.11.5 – A OPERADORA, na qualidade de mera intermediadora dos serviços de transporte aéreo contratados entre a(s) companhia(s) aérea(s) e os CLIENTES, 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 decorrente da qualidade do serviço prestado ocorrido durante ou em decorrência do transporte aéreo, nem tampouco por incidentes que tiverem por fim preservar a segurança dos voos, atender a questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas ou decorrerem de fechamento de aeroportos ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave. Em tais hipóteses, os CLIENTES declaram estar cientes de que a responsabilidade por eventuais prejuízos será exclusivamente da companhia aérea contratada ou, conforme o caso, da autoridade responsável, nos termos das normas internacionais (Convenção de Montreal), do Código Brasileiro de Aeronáutica e demais legislações aplicáveis. 2.11.6 – Quando o transporte aéreo se der por voo fretado, o eventual cancelamento (seja por desistência, prorrogação, transferência, etc.) por parte dos CLIENTES não dará qualquer direito a reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso ou prolongamento de trecho cancelado, ante à completa impossibilidade de a OPERADORA recuperar os valores pagos em voos dessa espécie.

2.11.7 – Somente as tarifas individuais utilizadas na classe operadora (T.O.) para montagem de pacotes dão direito a acúmulo de créditos (“milhas”) nos planos de fidelidade das companhias aéreas. As tarifas aéreas de grupos utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da OPERADORA não dão direito ao acúmulo de créditos (“milhas”) nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

2.12 - ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO:

2.12.1 - O transporte rodoviário dos CLIENTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas no ANEXO I, bem como a partir das regras estabelecidas pela(s) empresa(s) para tanto contratada(s). 2.12.2 - Em viagens rodoviárias, os meios de transporte (ônibus, vans, etc.) utilizados para os serviços turísticos atenderão as regras de conforto e segurança das autoridades locais e, quando contratado (vide ANEXO I), contam com serviço de acompanhamento de guias locais. Em roteiros que cumpram trechos comuns, provavelmente haverá compartilhamento do meio de transporte com outros grupos. Nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte.

2.13 - ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE MÁRITIMO:

2.13.1 - O transporte marítimo dos CLIENTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas no ANEXO I, bem como a partir das regras estabelecidas pela(s) companhia(s) marítima(s) para tanto contratada(s). 2.13.2 – Os CLIENTES deverão observar todas as regras e procedimentos estabelecidos pela(s) empresa(s) responsável(eis) pelo transporte marítimo, comprometendo-se a verificar previamente tais disposições junto ao *website* da(s) companhia(s) marítima(s) envolvida(s), em especial com relação às hipóteses de cancelamento e penalidades daí decorrentes, limite e volume de peso de bagagem, horários de saída e chegada aos portos, serviços incluídos na tarifa do cruzeiro, etc. Em caso de dúvidas, deverão os CLIENTES contatar previamente (no mínimo 48h antes da data do início do programa de viagem) a OPERADORA para que esta forneça os devidos esclarecimentos. 2.13.3 - Nem a(s) companhia(s) marítima(s) nem tampouco a OPERADORA se responsabilizam por falhas em cumprir os horários de chegada e partida nos portos de escala, pois que inúmeras circunstâncias adversas podem exigir modificações ou alterações desses compromissos.

Visto do cliente: _____

2.14 - CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS PELA OPERADORA:

2.14.1 – Por envolver via de regra inúmeros prestados de serviços, o programa de viagem poderá sofrer alterações (de itinerário, de meios de transporte, de estabelecimentos hoteleiros, de escalas e/ou conexões, etc.) por motivos técnico-operacionais, hipóteses em que será disponibilizado pela OPERADORA aos CLIENTES um serviço similar, quando disponível. Também por motivos técnicos-operacionais, poderá haver alteração na data (de até um dia para mais ou para menos), local e/ou horário de embarque, alterações estas que serão, sempre, informadas previamente aos CLIENTES, de forma que estes possam optar por aceitar a alteração e participar do programa de viagem ou cancelar suas respectivas reservas, garantido o respectivo reembolso integral do valor até então pago. 2.14.2 – A OPERADORA poderá ainda cancelar/alterar os serviços contratados diante de comportamento dos CLIENTES que, de alguma forma, coloquem em risco ou prejudiquem o bom andamento do programa de viagem e/ou o bem estar e/ou segurança dos demais participantes, sendo que, nestas hipóteses, os CLIENTES serão desligados do programa de viagem sem direito a reembolso ou compensação a qualquer título.

2.15 - CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL:

O programa de viagem poderá ainda ser cancelado/alterado por decisão da(s) autoridade(es) do(s) país(se) visitados, que no exercício de soberania nacional poderá(ão) impedir o ingresso ou restringir a permanência dos CLIENTES em seu(s) território(s), poder sobre o qual nem a OPERADORA nem tampouco os prestadores de serviço contratados possuem qualquer ingerência.

2.16 – CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS POR CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR:

O programa de viagem poderá ainda ser cancelado/alterado, a qualquer tempo, frente à ocorrência de caso fortuito e força maior que, dentre outras hipóteses, inclui fenômenos da natureza; casos de calamidade pública; guerras; imposições governamentais; perturbação da ordem; acidentes ou greves, dentre outros fenômenos que prejudiquem os serviços de viagem e/ou coloquem em risco os CLIENTES e demais participantes dos serviços.

2.17 - ENTREGA DOS DOCUMENTOS DE VIAGEM PELA OPERADORA:

A documentação necessária para participar do programa de viagem será entregue aos CLIENTES no prazo de até 15 (quinze) dias antes da data do embarque, conforme ajustado no ANEXO I.

2.18 – RECLAMAÇÕES:

2.18.1 – Na hipótese de eventual insatisfação com os serviços prestados, deverão os CLIENTES contatar o seu Agente de Viagem, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias após o fornecimento do serviço considerado insatisfatório, nos termos do art. 26, inciso I e §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Caso não seja apresentada nenhuma reclamação dentro da forma e do prazo supra referido, a relação contratual será considerada perfeita e acabada. 2.18.2 – Deverão ainda os CLIENTES, na hipótese de eventual insatisfação com os serviços prestados, apresentarem reclamação, por escrito, ao prestador de serviço local, trazendo consigo cópia do respectivo protocolo, que deverá ser apresentado ao seu Agente de Viagem juntamente com a correspondente reclamação.

2.19 – NECESSIDADES ESPECIAIS:

OS CLIENTES que necessitarem de ajuda para se locomover ou para qualquer outra atividade ou de dieta/alimentação especial ou, ainda, na hipótese da viagem estar sendo realizada por motivos de saúde ou sendo ele portador de alguma doença grave ou que necessite atenção especial, portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar ou, ainda, na hipótese de gravidez, deve declarar sua condição à OPERADORA no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitar a averiguação prévia pela OPERADORA junto aos seus fornecedores da disponibilidade dos cuidados especiais solicitados.

2.20 – AUTORIZAÇÃO DE CONSULTA AOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO:

OS CLIENTES autorizam desde já OPERADORA a consultar os sistemas dos órgãos de proteção ao crédito (Serasa, SCPC, etc.) sobre a existência de eventuais restrições que existam em seus respectivos nomes.

Visto do cliente: _____

2.21 – TERMO DE ACEITAÇÃO E ADEÇÃO ÀS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E GERAIS DO PRESENTE CONTRATO:

OS CLIENTES declaram ter lido e, por isso, conhecerem e aceitarem integralmente todas as cláusulas específicas e gerais do presente instrumento, bem como as especificações contratuais do programa de viagem constantes do ANEXO I, parte integrante deste contrato, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à OPERADORA, assumindo, de livre e espontânea vontade.

2.22 – ELEIÇÃO DE FÓRUM

Para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente contrato, os CLIENTES elegem o fórum da comarca do Rio de Janeiro, RJ.

_____, _____ de _____ de 201_____
(local) (dia) (mês) (ano)

Assinatura CLIENTE(S): _____

TESTEMUNHAS:

1. Nome:

RG:

Assinatura:

2. Nome:

RG:

Assinatura: