



Contrato de Aquisição de Programa de Viagens Internacionais

O Sr (a) _____ está adquirindo neste momento um produto VL Tour Operadora, denominado

– Roteiro Turístico com início no dia ___/___/___ e término dos serviços no dia ___/___/___.

O programa acima mencionado, não inclui taxas de portos e fronteira, despesas com vistos e vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, despesas de caráter pessoal: tais como lavanderia, telefones, etc, sendo estas de responsabilidade do passageiro.

CONDIÇÕES GERAIS

A VL tour operadora, CGC 02.501.475/0001-97. Embratur n SP 10.02.501.475/001-97 formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur nº 161185 e conforme texto da Associação Brasileira dos Operadores de Turismo – Braztoa.

RESPONSABILIDADES DA VENDEDORA

- A. A vendedora (agência) é responsável pelo fornecimento completo das informações e características dos serviços ora contratados, devendo, contudo obedecer às condições estabelecidas pela operadora.
- B. A vendedora dentro do seu limite de responsabilidades, é responsável pelo cumprimento e atendimento aos princípios do código de defesa do consumidor e a deliberação normativa da EMBRATUR.
- C. Reclamações eventuais sobre os serviços contratados, deverão ser efetuadas por escrito e protocoladas junto à vendedora no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do término da viagem. Após esse período, os serviços serão considerados satisfatórios, não cabendo reclamações de nenhuma espécie.

RESPONSABILIDADES DA OPERADORA

- A. A operadora elabora e organiza as programações turísticas contratadas e atua como intermediária entre o cliente e/ou vendedor (agência) e os prestadores de serviços, tais como empresas de transporte aéreo, marítimo, ferroviário ou rodoviário, hotéis, restaurantes, parques, serviços de receptivo (empresas ou autônomos) e qualquer outro tipo de serviço que componha a programação turística.
- B. Na ocorrência de problemas técnicos operacionais, situações de força maior ou qualquer eventualidade justificável, que venha impedir o cumprimento da programação, a operadora poderá promover as alterações que se fizerem necessárias como inversão de roteiro, alteração de horários, alteração de pontos de embarque ou desembarque não cabendo à operadora qualquer responsabilidade por reembolso ou indenização de qualquer espécie a não ser quando se tratar de Bilhete Aéreo conforme a Cia Aérea contratada que no caso de Guerra que impossibilite a viagem, se reserva o direito de transferir a reserva para outra data ou em caso de cancelamento promoverá o reembolso ao passageiro.
- C. Não havendo possibilidade de utilização dos serviços previamente estabelecidos na programação, tais como hotéis, transportadores, parques, casas de espetáculo etc. a operadora reserva-se o direito de substituí-los por serviços da mesma categoria ou superiores, não cabendo ao cliente qualquer tipo de reclamação por devoluções totais ou parciais.
- D. A operadora não se responsabiliza por vendas efetuadas em desacordo com a sua programação, folhetagem ou publicidade.
- E. A operadora fica também isenta de responsabilidade pelos serviços de livre escolha contratados diretamente pelo cliente bem como de qualquer outro serviço não mencionado em sua programação.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- A. O cliente é responsável pelo pagamento integral de sua viagem, o qual deverá ser integralizado antes da data prevista para embarque obedecendo à antecedência mínima informada pela operadora, conforme a programação. Em casos de financiamento, a venda será considerada realizada somente após a aprovação do crédito pela respectiva instituição financeira.
- B. Despesas decorrentes de taxas de embarque, taxas alfandegárias, serviços de lavanderia, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, alimentação em geral, ingressos para parques, casas de espetáculo e outros, são de responsabilidade do cliente, a menos que as mesmas estejam mencionadas como inclusas na programação.
- C. O cliente fica sujeito aos limites de bagagem quanto a volumes e peso, estabelecido pelas empresas transportadoras. Durante os traslados (chegadas e saídas) o cliente é o único responsável pela sua bagagem, devendo o mesmo responder



pela sua identificação e transporte quando no local não for disponível o serviço de carregadores ou quando estes não estiverem contratados. Durante os deslocamentos (aéreos, rodoviários, etc), a empresa transportadora é a responsável pela bagagem, e em caso de extravio ou danos a mesma responderá pelas respectivas indenizações, conforme legislação específica.

D. Na ocorrência de atrasos ou cancelamentos de trajetos por meios rodoviários, aéreos, marítimos ou ferroviários, decorrentes de problemas técnicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupção de estradas, decisões governamentais, greves, guerras e outros, que possam reduzir, prolongar ou cancelar a viagem, todas as despesas, adicionais, serão de responsabilidade do cliente, ficando a operadora desobrigada a proceder pagamentos, reembolsos de valores totais ou parciais.

E. Os documentos pessoais de viagem, como carteira de identidade e passaporte, tanto para destinos nacionais como internacionais, são de responsabilidade do cliente, devendo este observar as exigências para cada destino, como a exigência de vistos consulares ou vacinas.

F. Para menores de 12 anos em viagens nacionais e para menores de 18 anos em viagens internacionais, em que os mesmos estejam desacompanhados do pai ou da mãe, será exigida documentação de autorização de viagem reconhecida pelo juizado de menores.

G. É de responsabilidade de cada passageiro a observância dos horários programados para embarques ou para início e término de tours, sendo também de sua responsabilidade o respeito às condições de segurança e comportamento determinados para cada ambiente. Não cabe à operadora qualquer responsabilidade de consequências que possam advir de tais fatos.

CANCELAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS

A. Em qualquer viagem que para sua realização tenha que se ter um número mínimo de participantes para a sua realização, e este número não for atingido, a operadora reserva o direito de cancelar, transferir para outra data, oferecer outra opção de roteiro ou ainda devolver os valores pagos pelo cliente.

B. A operadora poderá desligar do grupo de viagem qualquer passageiro que venha prejudicar ou interferir no andamento dos serviços contratados, não cabendo qualquer espécie de devolução, reembolso ou indenização por gastos extras que possam ocorrer.

C. Nos casos de cancelamento ou transferência por iniciativa do passageiro, esta deverá ser feita por escrito, e obedecerá aos prazos abaixo, ficando o mesmo sujeito à cobrança de multas, taxas administrativas e despesas operacionais, conforme segue:

. 1- Até 50 (cinquenta) dias antes do embarque: \$ 200,00 usd de multa acrescidos de eventuais despesas ocorridas com a contratação de serviços de terceiros.

. 2- De 49 a 30 dias antes do embarque: 50% de multa acrescida de eventuais despesas ocorridas com a contratação de terceiros.

. 3- Menos de 30 dias antes do embarque: 100% de multa sobre o valor total da programação.

.4 – O bilhete aéreo, uma vez emitido, terá o seu reembolso através da forma em que foi pago – em espécie ou pelo cartão de crédito – descontado todos os custos e a multas que a Cia. Aérea aplicar.

D. Nos casos de solicitação de substituição do passageiro inscrito para a viagem, por um terceiro, fica ao critério da operadora o aceite do mesmo, cabendo ao cliente o pagamento de todas as despesas decorrentes dessa substituição, como taxas de remissão de bilhetes aéreos, despesas operacionais para a substituição de nome, e outras multas que possam ocorrer.

E. O cliente que não comparecer para o embarque, abandonar ou desistir da viagem durante a sua realização, não terá qualquer direito a reembolso total ou parcial. Não serão considerados nenhuns pedidos de ressarcimento por despesas extras ocorridas por um desses fatos.

Ciente o Cliente _____

Documento de Identidade _____

Data _____

Agência de Viagens vendedora Valdo Luiz VL tour operadora Ltda.

CNPJ 02.501.475/0001-97

Data _____