

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

1. OBJETO DO CONTRATO – AQUISIÇÃO DE PACOTE DE VIAGEM PRÓPRIO OU PASSEIO DE 1 DIA

1.1 DAS PARTES

A) Doravante denominado CLIENTE (CONTRATANTE), aquele que realiza a compra de um pacote no site – www.cristaldeshambalatour.com.br e/ou adquire pessoalmente diretamente com a Doravante denominada AGÊNCIA (CONTRATADA) **CRISTAL DE SHAMBALA TOUR Turismo, Eventos & Receptivo MEI**, sob a razão social Luciana B. Silva Ramos, inscrita sob o CNPJ n.º 17.430.597/0001-07 e Ministério do Turismo / Cadastur n.º 17430597000107, com sede em Serra Negra - SP, a Rua Capitão Francisco Pinto da Cunha, nº 5 - Sala 2 A – CEP: 13930-000 – Centro, de agora em diante denominada simplesmente **AGÊNCIA DE VIAGEM**;

B) CLIENTE: O (a) Sr. (a) _____
Portador (a) do RG _____, inscrito no CPF sob o nº _____,
residente e domiciliado na _____
(Endereço, cidade, estado, CEP), telefone _____, celular _____, de
agora em diante denominada **CLIENTE**;

As partes acima indicadas qualificadas resolvem assinar o presente contrato, que foi elaborado de acordo com a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a Deliberação Normativa da Embratur nº. 161/85 e as normas da Associação Brasileira das Agências de Viagem, que contêm as cláusulas e condições seguintes:

1.2 DOS SERVIÇOS CONTRATADOS – São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados no Voucher (Confirmação de Reserva). Os serviços ora adquiridos pelo CLIENTE encontram-se especificados no Voucher e/ou Confirmação de Reserva, partes integrantes deste Contrato. A elaboração do mesmo tem o propósito de tornar transparente a relação de consumo que se estabelece entre as partes, e trazer ao CLIENTE, na forma do art. 31 do Código de Defesa do Consumidor, informações corretas, claras precisas e ostensivas sobre o produto e serviços, com suas características, como datas de partida e chegada, destino, roteiro, passeios, meios de transporte, hospedagem, classificação de acomodações, refeições, traslados / transferes, preços e prazos de pagamento.

INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS CONTRATADOS

No caso de pacote, este inclui: _____

DO OBJETO E PREÇOS

Pelos serviços prestados pela **CRISTAL DE SHAMBALA TOUR**, por solicitação do CLIENTE, este pagará o valor de R\$ _____ (_____), da seguinte forma: _____, referente a reserva nº _____, para os seguintes passageiros:

1º HOSPEDE / PAX:

Nome Completo: _____
RG: _____ CPF: _____ DATA DE NASCIMENTO: _____

2º HOSPEDE / PAX:

Nome Completo: _____
RG: _____ CPF: _____ DATA DE NASCIMENTO: _____

3º HOSPEDE / PAX:

Nome Completo: _____

RG: _____ CPF: _____ DATA DE NASCIMENTO: _____

4º HOSPEDE / PAX:

Nome Completo: _____

RG: _____ CPF: _____ DATA DE NASCIMENTO: _____

1.3. O contrato e o Voucher e/ou Confirmação de Reserva deverão ser lidos atentamente pelo CLIENTE para que o mesmo se certifique sobre o que está e não está incluído no preço. Consideram-se serviços integrantes do pacote turístico ou produto apenas aqueles que estejam expressamente mencionados como serviços inclusos e discriminados no Programa de Viagem e/ou Confirmação de Reserva.

1.4. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS – Não estarão incluídos no preço do pacote, despesas como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aeroportos ou portos), taxa pró-turismo, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa, que, por qualquer motivo ocorrer, serão suportadas pelo CLIENTE.

1.5 – Exceto se expressamente mencionado no voucher, passeio opcional não está incluso no preço contratado, não tendo a AGÊNCIA qualquer responsabilidade quanto à sua contratação e execução.

2. DAS OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA DE VIAGEM

2.1 A AGÊNCIA é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação, e mesmo sendo intermediária entre os CLIENTES e os demais prestadores de serviço (pessoas físicas e jurídicas), responde pela escolha, nos termos da lei civil e no que couber, nos termos da legislação regente das relações de consumo. Consequentemente, não responde, nem se solidariza, por quaisquer atos, fatos ou eventos, onde a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas, seja direta ou específica, como no caso dos transportadores terrestres, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.

2.2. Em que pese à responsabilidade definida nestas condições gerais, a AGÊNCIA não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos e furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do passageiro.

2.3 A AGÊNCIA declara que o presente contrato de prestação de serviços está em conformidade com a Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/85, da EMBRATUR.

2.4 A programação poderá sofrer alterações, a exclusivo critério da AGÊNCIA, por motivo de força maior, tais como condições climáticas adversas, mudanças de horário dos atrativos previstos, aumentos de combustíveis, mudança na moeda ou política econômica do Governo ou outros que a AGÊNCIA julgue interferir na segurança ou bem-estar dos demais passageiros.

2.5. Restando à sua escolha a aceitação dessas alterações com o devido reembolso de eventuais diferenças existentes em seu favor ou a rescisão do contrato com a devolução da totalidade dos valores efetivamente pagos até a data.

2.6 A AGÊNCIA DE VIAGEM será a primeira a ser contatada pelo seguro de saúde, ou pela agência de viagens, em caso de emergência no decurso da viagem.

3. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1. Ao participar da programação da AGÊNCIA, o CLIENTE, individualmente, ou através de agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, às condições gerais relativas ao programa adquirido.

3.2. Somente será autorizada a substituição do CLIENTE por outra pessoa mediante solicitação por escrito em até 5 dias antes do embarque seja para viagens com pernoite (hospedagem inclusa) ou passeios de 1 dia, hipótese em que a pessoa substituta está ciente e de acordo com as cláusulas que rege este contrato. Obriga-se o CLIENTE a repassar este contrato ao passageiro substituto.

3.4 O CLIENTE obriga-se a chegar nos horários ajustados para as saídas e retornos. A AGÊNCIA não está obrigada a tolerar atrasos do CLIENTE que deverá respeitar os horários e tempo de tolerância pré-determinados. Caso ocorra atraso por parte do CONTRATANTE, a AGÊNCIA poderá sair no horário ajustado mesmo sem a presença do CLIENTE. Para os passeios de 1 dia ou viagens com pernoite, o não comparecimento no horário informado pelo receptivo caracterizará desistência (NO SHOW). Não receberá qualquer restituição, bem como também não poderá solicitar que

a AGÊNCIA reagende seu passeio/viagem para uma nova data. Por qualquer que seja o motivo/razão do não comparecimento no dia da sua viagem/passeio.

3.5 Todas as despesas excedentes ao estipulado neste contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE.

4. DOS DOCUMENTOS PARA EMBARQUE

4.1 O CLIENTE, no ato do embarque, deverá apresentar à AGÊNCIA, alternativamente, documento de Registro Geral emitido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado emissor (RG/SSP), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Registro Nacional de Estrangeiro (RNE) ou Passaporte, no caso de estrangeiros não residentes do país. O documento deve ser apresentado em sua via original, estar legível e em bom estado. Não é permitido o embarque com outros documentos, além dos citados acima. Para crianças de até 5 anos de idade, a apresentação do Registro de Nascimento (certidão) ou Carteira de Identidade do menor, original ou cópia autenticada, é o suficiente para o embarque do mesmo.

4.2 Menores de 16 anos, viajando desacompanhados de pelo menos um dos pais ou parentes (Irmãos, Tios, Avós, Sobrinhos), deve providenciar autorização judicial, que deverá consistir em declaração assinada por ambos os pais, em duas vias de igual teor, com firma reconhecida em cartório por “autenticidade” ou por “verdadeiro”, autorizando o (a) filho (a) a viajar desacompanhado (a) dos mesmos pelo prazo da viagem. Somente serão aceitos os modelos de autorização obtidos junto à AGÊNCIA DE VIAGEM.

5. DA RESCISÃO DO CONTRATO

5.1 A não apresentação de algum dos documentos descritos no item 04 deste contrato acarretará a impossibilidade de embarque e a imediata rescisão do contrato, sem a devolução de qualquer quantia já paga para a AGÊNCIA.

5.2 Reserva-se a AGÊNCIA o direito de proceder ao desligamento do CLIENTE da programação objeto do presente contrato, caso seja constatada ocorrência de natureza grave, tal como uso de álcool, drogas e entorpecentes, envolvimento em brigas, falta de respeito dentre os demais viajantes e com pessoas no entorno, entre outros. Quaisquer despesas decorrentes destes incidentes, e o desligamento do CLIENTE, bem como qualquer dano que o CLIENTE venha a causar no decurso da viagem, correrão por sua conta e risco, ainda que adiantadas pela AGÊNCIA.

5.3 A AGÊNCIA pode rescindir unilateralmente o contrato, mediante a devolução dos valores pagos, caso não atinja a quantidade mínima passageiros em até 72 horas antes do embarque de saída. O reembolso dos valores será pago no prazo de até 30 dias corridos a partir da data de confirmação do cancelamento por parte da contratada. Para compras realizadas no cartão de crédito, o reembolso (estorno) será feito direto na fatura do cartão de crédito utilizado e será enviado o comprovante e para compras realizadas via boleto bancário ou em espécie pessoalmente na agência, será feito depósito bancário / doc / transferência direto na conta corrente do CLIENTE.

– Ônibus – Mínimo de 35 passageiros para o embarque

– Micro-ônibus – Mínimo de 20 passageiros para o embarque

– Vans – Mínimo de 10 passageiros para o embarque

5.4. Em caso de cancelamento de passeio de 01 dia (“vai e volta” no mesmo dia), por parte do CLIENTE, por qualquer motivo, o valor a ser restituído por parte da AGÊNCIA será de:

– Mais de 10 Dias antes da data do embarque, será descontado 20% sobre o valor total do pacote;

– Entre 9 a 4 dias antes da data do embarque, será descontado 50% sobre o valor total do pacote;

– Menos de 3 dias antes a multa a ser descontada é de 100% sobre o valor total do pacote, isto é, não será reembolsado / restituído qualquer quantia ao CLIENTE.

Em caso de cancelamento de viagens com pernoite (hospedagem inclusa), por parte da CLIENTE, por qualquer motivo, o valor a ser restituído por parte da AGÊNCIA será de:

– Mais de 30 Dias antes da data do embarque, será descontado 10% sobre o valor total do pacote;

– Entre 29 a 10 dias antes da data do embarque, será descontado 20% sobre o valor total do pacote;

– Menos de 09 dias a multa a ser descontada é de 100% sobre o valor total do pacote, isto é, não será reembolsado/restituído qualquer quantia ao CLIENTE.

- O cancelamento na data do embarque implicará no pagamento total dos serviços comprados, exceto no caso de fornecedores ainda não pagos ou de reembolso pelos fornecedores já pagos.

O pedido de cancelamento somente será considerado se formalizado por escrito (e-mail) para **contato@cristaldeshambalatur.com.br**

5.5 Além das multas previstas nas alíneas anteriores, serão deduzidas as despesas de taxas de juros de cartão de crédito, financiamento e multas cobradas pelos fornecedores (transportadoras, cias aéreas, receptivos, hotéis, restaurantes e outros serviços), devidamente comprovadas e que não foram passíveis de recuperação.

5.6. Em caso de Alta Temporada (Feriados Nacionais, Carnaval, Réveillon) o percentual de desconto poderá ser maior de acordo com as regras dos fornecedores (hotéis, pousadas, empresa de transporte, cias aéreas) receptivo local.

5.7 Sem prejuízo das multas previstas nas alíneas anteriores, em se tratando de produtos internacionais que, como se sabe, não se sujeitam à lei brasileira, o CLIENTE é o responsável por ressarcir o terceiro prejudicado, a OPERADORA ou a própria AGÊNCIA das taxas, multas e qualquer outro valor pago pela desistência do CLIENTE ou de terceiros, ainda que estas sejam abusivas sob a ótica da legislação brasileira, ficando desde já ciente que em alguns casos elas podem ultrapassar **50%** ou mais do valor pago.

5.8 O reembolso dos valores será pago no prazo de **até 30 dias** corridos a partir da data de confirmação do cancelamento por parte do contratante. O valor poderá ser estornado direto no cartão de crédito do Pagante/Contratante ou através de depósito bancário / DOC / Transferência direto na conta corrente do Pagante / CLIENTE.

5.9 O reembolso será creditado direto na fatura do titular do cartão de crédito pela administradora do cartão, após confirmada o cancelamento verifique suas próximas faturas a vencer. Lembrando que pode variar de acordo com o vencimento da fatura.

5.10 De acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, fica o CLIENTE, o direito de:

“O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

Caso o CLIENTE exerça seu direito de acordo com o artigo 49 do CDC, o mesmo receberá via depósito bancário ou transferência bancária o valor correspondente.

NÃO FAZEMOS ALTERAÇÃO DE DATA DO PASSEIO / VIAGEM, COM MENOS DE 10 DIAS PARA A DATA DO EMBARQUE.

5.11. Em caso de NO SHOW (Não comparecimento no dia do embarque) o CLIENTE não receberá qualquer restituição, bem como também não poderá solicitar que a AGÊNCIA DE VIAGEM reagende seu passeio/viagem para uma nova data. Por qualquer que seja o motivo/razão do não comparecimento no dia da sua viagem/passeio.

6. DAS RECLAMAÇÕES

6.1. Em caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito a AGÊNCIA até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

6.2. Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela AGÊNCIA, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador de serviço local, com devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada a AGÊNCIA, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o CLIENTE na obtenção de eventual indenização das perdas e danos.

07. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

O CLIENTE e/ou demais passageiros que necessitarem de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade ou 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 a AGÊNCIA, no ato da solicitação de reserva, de forma a possibilitar à CRISTAL DE SHAMBALA TOUR a aquisição de serviços que melhor atendam às suas necessidades.

O CLIENTE declara, neste momento que está de ACORDO com as cláusulas descritas neste presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas específicas e gerais, bem assim as especificações contratuais de pagamento constantes neste Contrato, declarando ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas a AGÊNCIA, assumindo de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste contrato.

08. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS – LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS

Fica eleito o foro da comarca da Cidade de SERRA NEGRA, Município do Estado de São Paulo, (com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja) como único competente para dirimir quaisquer dúvidas, disputas e controvérsias oriundas do presente contrato, seus termos e condições.

O presente contrato é irrevogável e irretroatável e deverá ser respeitado pelas partes contratantes, seus herdeiros e sucessores, em todas as suas cláusulas e condições.

Serra Negra, _____ de _____ de 20____.

CLIENTE:

Agência: Cristal de Shambala Tour

CNPJ: 17.430.597/0001-07

Testemunhas

Nome:
CPF:

Nome:
CPF: