

## CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PACOTE DE TURISMO – CLUBE VIAGEM PRONTA

### 1. DAS PARTES:

#### A) CONTRATANTE:

O(a)Sr(a). \_\_\_\_\_ portador(a) do RG  
\_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob o nº  
\_\_\_\_\_ residente e domiciliado na  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Endereço, Cidade, Estado, CEP), telefone: \_\_\_\_\_,  
celular: \_\_\_\_\_, de agora em diante denominado CONTRATANTE;

#### B) CONTRATADA:

**VIAGEM PRONTA OPERADORA DE TURISMO, VIAGENS E EVENTOS LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF n.º 26.030.463/0001-90, empresa sediada no município de Petrópolis/RJ, na Rua Dr. Paulo Hervê, nº 1400, 1º Andar, Bingen, CEP: 25.665-510, de agora em diante.

Este Contrato é formulado à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da Embratur e texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – BRAZTOA.

Qualquer Usuário que pretenda utilizar os serviços do CLUBE VIAGEM PRONTA deverá ler e aceitar este Termo de Uso, e todas as demais políticas e princípios que o regem, declarando ciência e concordância com as cláusulas a seguir expostas:

### 2. DAS CONDIÇÕES E OBJETO DO PRESENTE CONTRATO

O presente contrato tem por objeto a aquisição do CLUBE VIAGEM PRONTA que consiste na obtenção de programas de viagens organizados pela **VIAGEM PRONTA** mediante a aquisição de créditos em valores determinados na planilha constante no Anexo I, para contratação de qualquer serviço prestado pela empresa contratante.

Os pacotes inclusos na prestação dos serviços contratados incluem a reserva e pagamento de vagas em meios de hospedagem, transporte, contratação de serviços de recepção, transferência e assistência, segundo as especificações do programa adquirido.

A **VIAGEM PRONTA** atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, isentando sua responsabilidade por todo e

qualquer problema, inclusive por perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, epidemias, guerras, fenômenos naturais tais como terremotos, furacões, enchentes, avalanches, mas não limitando-se a estes, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão ou controle.

### **3. DA CONTRATAÇÃO**

Para aquisição dos serviços prestados pela VIAGEM PRONTA, o contratante deverá escolher entre os valores constantes no ANEXO I do presente contrato.

É lícito ao Contratante, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da AGÊNCIA VIAGEM PRONTA, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da contratação dos serviços, desde que o faça em até 7 (sete) dias contados da contratação, nos moldes do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (com exceção das taxas/multas impostas pelas cias aéreas em virtude do cancelamento, as quais serão aplicadas).

### **4. DO FINANCIAMENTO**

O Contratante declara estar ciente de que após sua solicitação, seu financiamento estará sob análise, sujeito ou não à aprovação.

Após o envio da documentação solicitada, com a aprovação, o contratante será notificado, em seguida, após a escolha do valor referente aos créditos adquiridos, poderá efetuar o pagamento mediante boleto bancário em até 24 (vinte e quatro) meses.

Após a escolha, em até 48 (quarenta e oito horas) a contratante fará o envio do boleto bancário a contratada.

Após o envio do primeiro boleto, os demais serão anexados no portal do cliente, mês a mês.

Não incidirá nenhum tipo de Juros sobre o valor a ser pago para a obtenção dos créditos, independente do número de parcelas escolhidas pelo adquirente.

### **5. DO CANCELAMENTO, DA DESISTÊNCIA E DAS TAXAS**

É lícito ao CLIENTE, requerer a desistência e solicitar o cancelamento em até 7 (sete) dias contados da contratação, nos moldes da cláusula 3, anteriormente descrita.

O cancelamento deve ser solicitado, por escrito devidamente assinado ou por e-mail e enviado à VIAGEM PRONTA, sendo que seu aceite estará sujeito às condições estabelecidas neste contrato e às normas aplicadas pelos fornecedores de serviços e produtos e instituições financeiras envolvidas.

#### 5.1 – Condições do Cancelamento:

Se requerido antes do pagamento da primeira parcela, o CANCELAMENTO será GRATUITO e não incidirá nenhuma MULTA ou TAXA a ser aplicada.

Se requerido após o pagamento da primeira parcela, o CANCELAMENTO será GRATUITO, desde que o faça em até 7 (sete) dias, na forma da cláusula terceira.

Caso o cancelamento seja requerido com o pagamento de até 50% (cinquenta por cento) do pacote contratado, incidirá multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor já pago, podendo o contratante optar entre a devolução do valor com a incidência da multa ou em reverter o valor pago em créditos junto à VIAGEM PRONTA, com a migração para outro pacote em valor inferior, contratação futura de novo serviço ou contratação imediata de viagem disponível dentro do valor já pago.

Após o pagamento de mais de 50% (cinquenta por cento) do pacote contratado, o contratante poderá solicitar o cancelamento a qualquer tempo, devendo optar entre reverter o valor pago em créditos junto à VIAGEM PRONTA, com a migração para outro pacote em valor inferior, na contratação futura de novo serviço ou contratação imediata de viagem disponível dentro do valor já pago, sendo certo que, NÃO haverá devolução do valor pago, somente a concessão de créditos para utilização junto à empresa VIAGEM PRONTA.

Em caso de cancelamento com reversão do valor em créditos, o contratante terá o prazo de até 24 meses ano para utilizar o valor disponível.

Caso o cancelamento ocorra com a viagem já marcada, o cancelamento da passagem aérea estará sujeita as políticas aplicadas pelas companhias aéreas e o reembolso será efetuado de acordo com o prazo estabelecido pelas referidas empresas parceiras (hotel, cia aérea, transfer, passeios, aluguel de carro, etc).

### 5.2– Da inadimplência

Caso o contratante deixe de efetuar o pagamento de algum dos boletos enviados, caso não os atualize e efetue o pagamento do valor atualizado dentro do prazo de emissão do próximo boleto vincendo, considerar-se-á CANCELADO o pacote contratado, incidindo a partir do cancelamento pela inadimplência as regras da cláusula 5.1 quanto ao período já pago.

### 5.3– Das taxas

Todas as taxas do pacote contratado estão inclusas no valor final e serão inclusas no pacote contratado, ressalvadas:

- Taxas aeroportuárias, portuárias, fronteiriças ou entradas a atrações turísticas que não estiverem estritamente especificadas no pacote;
- As despesas com vistos e documentação;
- As refeições não mencionadas, gorjetas, serviços de maleteiros e despesas de caráter pessoal.

Tais despesas serão de responsabilidade exclusiva do contratante.

## **6. DA UTILIZAÇÃO DO PACOTE ADQUIRIDO E AGENDAMENTO DE VIAGEM**

O contratante poderá utilizar o pacote adquirido SOMENTE após a quitação de todas as parcelas.

### 6.1 – Do agendamento

O contratante poderá agendar sua viagem após o pagamento de 50% do valor contratado.

## **7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA**

7.1. A VIAGEM PRONTA atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, conforme descrito na cláusula segunda, deste modo, a empresa contratada reserva-se do direito de promover as alterações que se fizerem necessárias quanto aos itinerários, hotéis, serviços, etc, sem prejuízo para o cliente,

após a escolha do local e agendamento da viagem. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original prevista para o embarque, informando o cliente sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou alterar sua reserva.

7.2. Obriga-se a OPERADORA a:

a) Prestar informações claras e precisas ao CLIENTE, sobre o produto adquirido (dados do local de destino, passagens, hospedagens, refeições, traslados, preços, taxas e custos adicionais, dentre outros), que serão documentadas no ANEXO II (Programa de Viagem e/ou Confirmação de Reserva).

b) Comunicar por escrito e com antecedência de até dois dias do início dos serviços ao CLIENTE, as eventuais alterações de dias ou horários de partida e chegada das viagens; modificações de categoria de apartamentos, acomodações, quartos, cabines ou assemelhados, hotéis, pousadas e estabelecimentos afins e de quaisquer outras informações constantes do Programa de Viagem e/ou Confirmação de Reserva, permitindo-lhe(s) optar por escrito pela aceitação dessas alterações.

## 8. ESCOLHA E AQUISIÇÃO DO PACOTE TURÍSTICO

Os serviços ora adquiridos pelo contratado encontram-se especificados no ANEXO II (Programa de Viagem 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 contratante as 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 (“transfers”), preços e prazos de pagamento.

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

inclusos e discriminados no ANEXO II (Programa de Viagem e/ou Confirmação de Reserva).

#### **9. DA OCORRÊNCIA DE CASOS FORTUITOS E FORÇA MAIOR**

Ocorrendo caso fortuito, assim entendidos aqueles não previstos e não possíveis de serem evitados pela OPERADORA ou eventos de força maior (fenômenos da natureza, como tempestades, tufões, ciclones, enchentes, entre outros), que coloquem em risco a vida e a segurança do contratante, ou ainda situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços de viagem, poderá a OPERADORA cancelar a viagem, antes do seu início ou em seu curso, sem acréscimo de multa, juros, correção ou pagamento de indenização a qualquer título.

Os atrasos e os cancelamentos de trajetos aéreos motivados por razões técnicas, operacionais, mecânicas ou meteorológicas, sobre os quais a OPERADORA não possua poder de previsão ou controle, estão incluídos nos casos fortuitos ou de força maior, que a isentam de responsabilidade civil ou criminal, na forma prevista no item anterior.

#### **10. MEIOS DE TRANSPORTE**

Os meios de transporte específicos que serão utilizados pelo CLIENTE, na viagem ou produto que está adquirindo através deste contrato, encontram-se devida e claramente definidos e especificados no ANEXO II (Programa de Viagem e/ou Confirmação de Reserva).

Podem ocorrer alterações no número do voo, horários, rotas e conexões, aeroportos de origem ou destino, inclusive alteração de aeronaves, de voo fretado para regular ou vice-versa, que são de responsabilidade da companhia aérea, quer por razões técnicas, operacionais ou climáticas.

Quando se tratar de avião fretado, não se admitirá o aproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou extensão do trecho original, em razão das condições específicas da contratação entre, a OPERADORA e a companhia aérea.

O contratante declara-se ciente, por este contrato, de que a responsabilidade civil e criminal que decorra do contrato de transporte aéreo, marítimo ou terrestre é da empresa de transporte.

**Em viagens de avião, nacionais ou internacionais, a franquia para transporte de bagagem, é variável segundo cada companhia, cabendo ao contratante conferir as condições de franquia no bilhete da passagem.**

A OPERADORA não é responsável, na forma da lei, pelo eventual extravio de bagagens, nem pelo pagamento de excesso de peso.

Uma vez feito o *check-in* da passagem, a empresa aérea torna-se responsável pela bagagem do(s) passageiro(s) e deve indenizá-lo(s) em caso de extravio ou danos.

A OPERADORA limita-se a contratar empresas idôneas para que prestem ao(s) seu(s) CLIENTE(S) transportes por via aérea, rodoviária, ferroviária, marítima, pluvial ou lacustre, na categoria turística, com o emprego de aeronaves, navios, veículos, vagões, barcos etc. que devem estar em boas condições de funcionamento.

Essas empresas têm responsabilidade objetiva pela segurança dos passageiros e de suas bagagens, nos termos das leis e normas específicas, obrigando-se a dispor de apólice de seguro obrigatório para o eventual ressarcimento de danos materiais e físicos.

Na hipótese de voo fretado, o mesmo não deve ser utilizado para a realização de negócios, passeios ou visitas fora do roteiro da parte terrestre, pois as datas e horários, tanto da chegada, como da partida, podem ser alterados.

## **11. DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM**

O contratante é o responsável e deve providenciar toda sua documentação de viagem, devendo portar sempre seu documento pessoal, assim entendido o documento de identidade (RG) expedido por Secretaria de Segurança Pública Estadual e Passaporte (quando o destino for país estrangeiro), além de atestados de vacina (quando exigidos pelas autoridades do local de destino), não sendo aceitas cópias autenticadas, nem documentos de validade ou prazo de visto vencidos, ou rasgados e rasurados, carteiras de entidades classistas e certidões de nascimento ou casamento.

## **12. SEGUROS DE VIAGENS NÃO INCLUSOS NO PACOTE**

Caso o CLIENTE necessite de assistência médica ambulatorial ou hospitalar ou da ministração de remédios ou tratamentos durante a viagem, deverá suportar as despesas deles decorrentes às suas próprias expensas.

Na hipótese de o CLIENTE optar pela feitura de apólices de seguro que acobrem esses casos especiais, que vigorem pelo tempo de duração da viagem, poderá adquiri-los junto às empresas especializadas no ramo, mesmo com a intermediação da OPERADORA.

A OPERADORA recomenda ao CLIENTE a aquisição de seguro de viagem.

Os passageiros que, no decorrer da viagem, necessitarem de assistência médica ou remédios, e que não possuem seguro saúde e/ou assistência médica, deverão suportar tais encargos.

A CONTRATADA orienta para que os titulares de seguro de saúde ou assistência médica portem, sempre, os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual.

### 13. ELEIÇÃO DE FORO

Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, por eleição, os clientes elegem o foro da comarca de Petrópolis/RJ, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

O Contratante declara neste momento, ao assinar o presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas específicas e gerais, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à contratante, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato, sendo certo que o presente contrato é passível de modificações antes de sua assinatura, sempre que solicitado pelo contratante, em grande e visível ambiente virtual disponível ao lado do ícone de envio do contrato.

**LOCAL E DATA:** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

**VIAGEM PRONTA**

---

**CLIENTE**