

# CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS



## QUADRO RESUMO

### 1 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

#### 1. DAS PARTES

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

**B) DESIGNER AGÊNCIA DE VIAGENS DE TURISMO LTDA,** Agência de Turismo, CNPJ 55.833.164/0001-91, sediada a Av. Dr. Vieira de Carvalho, 172 4º e 6º andar República São Paulo - SP CEP 01210-902 de agora em diante denominada simplesmente **DESIGNER TOURS**.

**C) AGÊNCIA DE VIAGEM:** A \_\_\_\_\_ Agência de Viagem, CNPJ \_\_\_\_\_ sediada a \_\_\_\_\_

(Endereço, Cidade, Estado, CEP) que assina este contrato na condição de representante legal do CLIENTE, representando e assistindo, exclusivamente, aos interesses do seu representado/assistido, de agora em diante denominada simplesmente **AGÊNCIA DE VIAGEM**.

#### 2. DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação, pela DESIGNER TOURS ao CLIENTE, consistentes (i) na aquisição de programas de viagens, que podem ser organizados pela DESIGNER TOURS e/ou terceiros; (ii) na reserva e no pagamento de vagas em meios de hospedagem; (iii) de transporte, (iv) na contratação de serviços de recepção, transferência e assistência, etc., tudo segundo as especificações contratuais entregues previamente ao CLIENTE (Anexo I), parte integrante deste contrato.

#### 2.1 INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS CONTRATADOS

A AGÊNCIA DE VIAGEM e a DESIGNER TOURS prestarão ao CLIENTE e aos demais passageiros todas as informações sobre as condições gerais e específicas deste contrato, além das especificações contratuais (anexo I), bem assim as orientações necessárias à adequada utilização dos serviços turísticos contratados. Se e quando o CLIENTE for representado pela AGÊNCIA DE VIAGEM, ela assumirá, com exclusividade, a obrigação estabelecida nesta cláusula.

#### 3. DO PREÇO

3.1 Pelos serviços prestados pela DESIGNER TOURS por solicitação do CLIENTE, este pagará o valor de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ),

da seguinte forma:

referente a reserva de nº \_\_\_\_\_, para os seguintes passageiros:

Nome: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_ DATA DE NASCIMENTO \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_ DATA DE NASCIMENTO \_\_\_\_\_

3.2. Em caso de pagamento parcelado, o não pagamento de qualquer das parcelas do preço, implicará na cobrança do valor total devido, com o vencimento antecipado das parcelas vindicadas, corrigido monetariamente pelo IGP-M, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, "pro rata die", e multa moratória de 2% do valor do débito em aberto.

#### 4. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS – PELO CLIENTE

4.1. Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados, bem como as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno.

4.2. No caso de cancelamento por parte do CLIENTE, ser-lhe-á cobrada multa contratual de natureza não indenizatória de: (i) 3% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 30 dias do embarque; (ii) 10% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 15 dias do embarque; (iii) 20% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 7 dias do embarque, sem prejuízo da indenização das perdas e danos que o cancelamento venha a causar a DESIGNER TOURS.

4.3. Com o cancelamento, o CLIENTE pagará, a título de indenização de perdas e danos, toda e qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelos Meios de Transporte, de Hospedagem e outros prestadores de serviços. Algumas destas taxas ou multas, em razão de estipulação contratual dos prestadores de serviços, poderão ser aplicadas até em caso de cancelamento com mais de 30 dias de antecedência do início dos serviços.

4.4. É lícito ao CLIENTE, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da (Agência de Viagens) ou da DESIGNER TOURS, 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 47 do Código de Defesa do Consumidor.

4.5. Configura desistência dos serviços contratados o não comparecimento do CONTRANTE e/ou passageiros do contrato, na hora e local marcados para o início dos serviços ou o comparecimento depois de iniciada a sua prestação.

4.6. No caso de cancelamento após o início da viagem, a DESIGNER TOURS devolverá, após aplicação das penalidades previstas na cláusula 4.2., somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos na contratação.

4.7. Configura cancelamento a transferência pelo CLIENTE dos seus direitos a outras pessoas.

4.8. Após o cálculo das penalidades/multas previstas na cláusula 4.2., existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CLIENTE em moeda corrente nacional ou mediante depósito em conta corrente, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do pedido de cancelamento. Caso o saldo seja negativo, o CLIENTE deverá pagá-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do pedido de cancelamento.

4.9. No caso de não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo CLIENTE, na data de seu vencimento, a DESIGNER TOURS se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas as penalidades previstas na cláusula 4.2.

#### 5. DAS LIMITAÇÕES DE DIREITO

5.1. Todas as cláusulas que possam implicar qualquer limitação aos direitos do CLIENTE, encontram-se, em respeito ao artigo 54, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, escritas de forma clara e destacada e foram previamente lidas, entendidas e aceitas e subscritas pelo CLIENTE.

5.2. O CLIENTE, depois de ler atentamente o presente contrato, solicitou as alterações e/ou inclusões das seguintes cláusulas:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(solicitar que escrevam de próprio punho caso não tenham nenhuma dúvida ou algo a alterar).

#### 6. DO TERMO DE ACEITAÇÃO E ADESÃO AO CONTRATO

6.1. O CLIENTE declara, neste momento, ao assinar o presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas acima e as que se encontram no verso deste instrumento, bem assim as especificações contratuais, constantes do Anexo I, parte integrante deste documento, declarando, ainda, que elas atendem à sua solicitação e que são verdadeiras todas as informações prestadas à DESIGNER TOURS assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades nele estabelecidas.

Local e Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Testemunha 01: \_\_\_\_\_

## **QUADRO 2 – CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO.**

### **7. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO**

A DESIGNER TOURS formulou este contrato à luz da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, Decreto nº 7.381/2010, que regulamenta a Lei 11.771, o Código Brasileiro de Aeronáutica e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie e segundo o texto sugerido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo - BRAZTOA.

### **8. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

**8.1.** A atividade empresarial da DESIGNER TOURS é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto nº 7.381/2010, na cláusula 2 acima e detalhadamente nas especificações contratuais, Anexo I deste Contrato. A DESIGNER TOURS, para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam às necessidades e condições financeiras do CLIENTE e, efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

**8.1.1.** A DESIGNER TOURS não presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados com a sua intermediação, não assumindo, desta forma, qualquer responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas sem se limitar a: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais, como terremotos, maremotos, vulcões, furacões, enchentes, avalanches, nevascas, geadas ou mesmo pelas modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos devido a motivos políticos, operacionais e organizacionais, judiciais, de tráfego aéreo, técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle, bem como pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviço, pois entre eles e a DESIGNER TOURS não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade.

### **9. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

**9.1.** Todas condições específicas deste contrato; as condições para a solicitação, confirmação da reserva, contratação e o pagamento, constam das condições específicas - QUADRO 1 deste contrato, e das especificações contratuais, Anexo I, parte integrante deste contrato. As confirmações de reserva e contratação dos serviços somente se concretizam com a assinatura deste contrato e seu anexo no estabelecimento da DESIGNER TOURS e/ou de uma Agência de Viagem por ela credenciada. Todavia, para a adequada prestação dos serviços contratados o CLIENTE deverá observar, além das regras antes estabelecidas, as obrigações a seguir dispostas e que são comuns aos serviços intermediados pela DESIGNER TOURS.

**9.1.2.** Horários: O CLIENTE, para adequada prestação dos serviços contratados (meios de hospedagem, /transporte/passeios) deverá observar e seguir os horários definidos nos informativos de viagem especialmente nas especificações contratuais (Anexo I). Tem-se, como de regra, que o CLIENTE, nos vôos domésticos, deverá comparecer para embarque no balcão da companhia aérea DESIGNER TOURS com até 02 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque; já nos vôos internacionais, o comparecimento deverá se dar com 04 (quatro) horas de antecedência. A apresentação para embarque em cruzeiros deverá seguir rigorosamente os horários indicados nas especificações contratuais (Anexo I).

**9.1.3.** BAGAGEM: a bagagem e demais itens pessoais do CLIENTE não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do CLIENTE. A DESIGNER TOURS não se responsabiliza 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, o CLIENTE deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável.

**9.1.3.1.** Em toda e qualquer viagem, por quaisquer dos diferentes meios de transporte, o CLIENTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, além da bagagem de mão. Estes limites estão clara e precisamente informados nas especificações contratuais, (anexo I). Em geral, as transportadoras, nos vôos nacionais, permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 20 kg e, nos vôos internacionais, permitem o transporte de bagagem com peso em torno de 30 kg. O CLIENTE deverá consultar, previamente, a CONTRATADA sobre os volumes de peso que poderá transportar. Caso o CLIENTE exceda os limites estabelecidos pelo prestador de serviço, deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

**9.1.3.2.** Recomenda-se ao CLIENTE que faça seguro de suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo, quando houver o transporte de objetos de valor, bens materiais e demais itens que mereçam atenção especial, tais como: jóias, dinheiro e demais títulos de créditos, equipamentos tecnológicos. Ademais, recomenda-se ao CLIENTE que transporte, em sua bagagem de mão e sob sua vigilância, documentos, objetos frágeis, remédios imprescindíveis a sua saúde e tudo o mais que for necessário durante o transporte.

**9.1.3.3.** Entre os serviços contratados não se inclui o carregamento de malas, exceto se expressa e previamente convencionado nas especificações contratuais (anexo I).

**9.1.4.** TRASLADOS E PASSEIOS são serviços de turismo regulares e complementares, compartilhados com outras pessoas, realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas e de bagagens que serão transportados, em conformidade com as peculiaridades do local e do serviço a ser prestado. O CLIENTE deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou o passeio para aguardar o CLIENTE, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso de vôo ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso do mesmo.

**9.1.5.** Os GUIAS dos passeios realizados no exterior são locais e, portanto, podem ter costumes diferentes dos brasileiros. Outros sim, falam o idioma do local de destino e, em geral, têm conhecimentos em inglês e/ou espanhol. Caso tenha dificuldade no idioma do local de destino, o CLIENTE deverá informar antecipadamente a DESIGNER TOURS.

**9.1.6.** SERVIÇOS OPCIONAIS. É comum a indicação de passeios, atividades opcionais durante o atendimento ao CLIENTE, que deve contratá-los diretamente com a empresa prestadora dos referidos serviços no local de destino, não sendo da responsabilidade da DESIGNER TOURS a operacionalização e qualidade dos mesmos, salvo se prévia e expressamente convencionado nas especificações contratuais (anexo I).

**9.1.7.** As ACOMODAÇÕES utilizadas na prestação dos serviços são, em regra, de categoria standard (básica). Qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada e deverá constar das especificações contratuais. Caso haja modificação das acomodações, por parte do CLIENTE, durante a viagem, este deverá assumir as despesas decorrentes, não sendo as mesmas reembolsáveis.

**9.1.7.1.** O CLIENTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída nos apartamentos e/ou cabines (check in – check out), relacionados nas especificações contratuais (Anexo I) deste contrato. A verificação das especificações contratuais é obrigação do CLIENTE, pois os horários de entrada e saída de apartamentos e cabines sofrem alterações em viagens nacionais e internacionais e em razão dos diferentes serviços existentes. Como regra geral, os prestadores de serviços permitem a entrada dos CLIENTES nos apartamentos e cabines a partir das 16 horas (check in) e a saída (check out) deve ser feita até às 12 horas. Estes horários deverão ser respeitados, independente do horário de chegada ou saída de vôos, barcos ou do horário de traslado, quando este serviço for contratado. A ocupação do apartamento antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de uma diária extra por parte dos meios de hospedagens, diretamente do CLIENTE e, não será, de forma alguma, restituída pela DESIGNER TOURS.

**9.1.7.2.** A critério e disponibilidade do navio e/ou dos meios de hospedagens, 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 queen ou king size. Caso o CLIENTE queira acomodação específica, deverá previamente consultar preço e requerer reserva especial e, se disponível, será contratado e constará das especificações contratuais - Anexo I - parte integrante deste Contrato.

**9.1.7.3.** Pernoites adicionais, ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias áreas na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.

**9.1.8. RESPONSABILIDADES SOBRE VALORES:** Nem a DESIGNER TOURS nem os prestadores de serviços intermediados se responsabilizam por roubo de documentos, objetos de valor e pessoais durante a viagem. Por isso, deverá o CLIENTE verificar a existência de cofres para a guarda desses durante a viagem.

**9.1.9. Da DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:** A documentação pessoal, em via original, recente, em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, tal 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, é de total responsabilidade do CLIENTE, não tendo a DESIGNER TOURS quaisquer responsabilidades por providenciá-las, pagá-las ou conferi-las. Assim, a impossibilidade de embarque em qualquer modalidade de transporte, gerada pela ausência, mau estado ou adulteração da documentação, ou estando esta ilegível, rasgada, adulterada, rasurada ou sem validade, caracterizará cancelamento da viagem, sujeitando o CLIENTE às penalidades previstas na cláusula 4.2. acima – Quadro 1.

**9.1.9.1.** O CLIENTE deverá obter todas as informações acerca da documentação necessária para sua viagem junto a sua Agência de Viagem, perante a Infraero, ANAC e/ou Polícia Federal e nas embaixadas dos países a serem visitados.

**9.1.10. Da ALIMENTAÇÃO:** A alimentação será fornecida de acordo com o serviço solicitado e constante nas especificações contratuais, (Anexo 1). Os serviços podem incluir a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos. Poderá, ainda, ser contratado o serviço denominado de “meia pensão”, pólo qual o CLIENTE, além, do café da manhã, receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade pensão completa serão disponibilizadas 3 (três) refeições, o café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento previamente contratado. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos no preço, todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem este sistema.

**9.1.10.1.** Nos casos de dieta alimentar diferenciada, o CLIENTE deverá informar e consultar previamente a DESIGNER TOURS acerca da possibilidade de atendimento. Em regra, a opção pela dieta alimentar diferenciada implicará no pagamento de taxa adicional.

**9.1.11. ASSISTÊNCIA DE VIAGEM / SEGURO:** Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros previamente. Esta informação constará das especificações contratuais e obrigará o CLIENTE a adquirir a apólice de seguro correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a DESIGNER TOURS ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência de viagem é opcional e os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da DESIGNER TOURS e, também, constarão, expressamente, das especificações contratuais ( Anexo I ). Caberá ao CLIENTE identificar e adquirir um seguro com a cobertura mais adequada às suas necessidades.

## **10. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO**

**10.1.** Em viagens rodoviárias, os ônibus utilizados para serviços turísticos atendem as regras de conforto e segurança das autoridades locais e quando contrato, contam com serviço de acompanhamento de guias acompanhantes. Em localidades onde se fizer necessário, o transporte poderá ser realizado com serviço adequado ao produto. Em roteiros que cumpram trechos comuns, haverá a possibilidade de dois ou mais grupos se unirem. Nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte, independentemente de quem tiver a mais tempo a bordo do referido veículo.

## **11. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO**

**11.1.** O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o CLIENTE e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas na próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea.

**11.1.1.** Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

**11.1.2.** O CLIENTE será responsável por taxas decorrentes de alterações ou reembolsos de bilhetes emitidos pela DESIGNER TOURS que não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela reserva, emissão, alterações de qualquer espécie, em especial de nomes, datas de embarque e desembarque, cancelamento e reembolso, quando o bilhete aéreo não for por ela emitido.

**11.1.3.** A DESIGNER TOURS não se responsabiliza por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre vôos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer outro dano causado ao CLIENTE, durante ou em decorrência do transporte aéreo, sendo certo que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea, responsável pelo transporte, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, principalmente quando estes incidentes tiverem por fim preservar a segurança de voo; atender à questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas, decorrer de fechamento de aeroportos por segurança ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave.

**11.1.4.** O transporte será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, sem pagamento de sobretaxas.

**11.2. DOS VÔOS FRETADOS:** Quando o deslocamento do CLIENTE se der por voo fretado, a desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento do voo por parte do CLIENTE, não haverá reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso ou prolongamento de trecho cancelado, ante a impossibilidade da DESIGNER TOURS e/ou a prestadora de serviços recuperar os valores pagos pelos trechos não utilizados. A DESIGNER TOURS expressamente, recomenda ao seu CLIENTE que não utilize esta modalidade de voo - fretado - nas viagens de negócio e/ou afins (audiências, exames, operações, conexões), quando necessitar respeitar horários certos e determinados, pois esta modalidade de transporte permite a alteração de horário e de data de saída e chegada do voo.

**11.3.** As tarifas aéreas utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da DESIGNER TOURS não dão direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

**11.4.** A DESIGNER TOURS não se responsabiliza por eventuais acidentes de consumo ou pela qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, posto que sua atividade empresarial se caracteriza, essencialmente, pela intermediação e não pela prestação do serviço, o que cabe às companhias aéreas. Desta forma, qualquer vício ou defeito na prestação do serviço deverá ser reclamado diretamente com a companhia.

## 12. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE MARÍTIMO

12.1. Via de regra as Companhias Marítimas estabelecem uma idade mínima para passageiros, que pode variar em torno de 21 anos. Passageiros abaixo dessa idade deverão estar acompanhados de um maior na mesma cabine. Os limites de idade podem ser relevados no caso de casais menores de idade que estejam em lua de mel (com devida prova do matrimônio no ato do check in), ou no caso de menores que ocupem cabines adjacentes à de seus pais.

12.2. A companhia marítima não se responsabiliza por falhas em cumprir os horários de chegada e partida relativos aos portos de escala. Ainda que todos os esforços sejam feitos para a observação das especificações do cruzeiro, circunstâncias adversas podem exigir modificações ou alterações desses compromissos. Sob essas circunstâncias nem a companhia marítima nem seus associados podem ser demandados por reembolso de qualquer percentagem da tarifa ou pelo reembolso de outras cobranças, ou ser demandados por compensações de qualquer natureza.

12.3. Para embarque em cruzeiros marítimos, mesmo que dentro do Brasil, poderá ser exigido o passaporte, com validade mínima de 6 meses, conforme especificações do (Anexo 1).

12.4. O CLIENTE deverá observar atentamente aos serviços oferecidos pelas embarcações que não estão incluídos na tarifa do cruzeiro, bem como o regulamento interno, que disponibiliza os horários e programas oferecidos.

## 13. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS - PELA DESIGNER TOURS

13.1. Por motivos técnico-operacionais, a DESIGNER TOURS e/ou seus prestadores de serviço promoverão, sempre que necessário: alterações de itinerários, meios de transporte ou de hospedagem, equipamentos, escalas, serviços, etc, sem prejuízos para o CLIENTE, pois lhe será sempre garantido um serviço similar. Caso necessário, poderá também haver alteração na data, local e horário de embarques, a fim de se garantir o meio de transporte, limitando-se as alterações a um dia a mais ou a menos da data original. As alterações serão, sempre, informadas ao CLIENTE, ao qual será dada a oportunidade de opção por aceitá-la ou cancelar sua reserva, garantido o respectivo reembolso.

13.2. Também poderão provocar o cancelamento dos serviços contratados, em qualquer fase ou etapa, a ocorrência de caso fortuito e força maior, assim definidos no § único, do art. 393, do Código Civil, que, dentre outras hipóteses, manifestam-se por meio de 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 o CLIENTE e demais participantes dos serviços. Caberá à DESIGNER TOURS neste caso, restituir os valores efetivamente pagos, na época, sem acréscimo de multa, juros e/ou correção monetária.

13.3. O CLIENTE que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais passageiros e/ou terceiros, será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso, o preposto da DESIGNER TOURS destino mais próximo, auxiliará ao CLIENTE, na obtenção da passagem para retorno ao destino inicial. As despesas adicionais serão de inteira e exclusiva responsabilidade do CLIENTE.

13.4. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS - POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL: A restrição ao ingresso ou permanência do CLIENTE em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, que exercem o total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais, sobre o qual a DESIGNER TOURS ou qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência.

## 14. DOCUMENTOS DE VIAGEM ENTREGUES PELA DESIGNER TOURS

14.1. A DESIGNER TOURS providenciará, no prazo de 72 horas úteis após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.

14.2. A documentação de viagem para vôos fretados, com bloqueio parcial ou total de lugares será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

14.3. Em casos de reserva de último momento, a DESIGNER TOURS se reserva ao direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de embarque.

## 15. RECLAMAÇÕES

15.1. Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito à DESIGNER TOURS até 30 dias após o fornecimento do serviço, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

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

## 16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

16.1. O CLIENTE que necessitar 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 à DESIGNER TOURS no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitar a DESIGNER TOURS a aquisição de serviços que melhor atendam às suas necessidades.

16.2. O CLIENTE autoriza a DESIGNER TOURS a consultar aos sistemas de risco de crédito (serasa, etc) sobre a existência de restrição à concessão de crédito e a ceder o crédito de eventual parcelamento do débito a terceiros.

## 17. Foro

17.1. Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, por eleição, os CLIENTES elegem o Foro da Comarca de \_\_\_\_\_ com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

O CLIENTE declara, neste momento, ao assinar o presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas específicas e gerais, bem como as especificações contratuais constantes do (Anexo I), parte integrante deste contrato, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à DESIGNER TOURS, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.

DESIGNER AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.

CLIENTE

AGENTE DE VIAGEM

DATA