

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS E TURISMO**

Pelo presente contrato particular de prestação de serviços turísticos, as partes a seguir qualificadas:

**Contratado:** GRECIA CRT VIAGENS E TURISMO LTDA, Sociedade Empresária Limitada regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 13.147.497/0001-17, com sede à Av. Francisco Matarazzo, 1752, Conj.2119, Água Branca, São Paulo (SP), CEP: 05.001-200; representada por seu administrador Stelios Octavios Pellegrini Kokkinakis, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade RG nº 37.121.533-x inscrito no CPF/MF sob o nº 320.012.468-70

**Contratante:** \_\_\_\_\_ (nome),  
\_\_\_\_\_, (nacionalidade), \_\_\_\_\_ (estado civil),  
\_\_\_\_\_, (profissão), portador da cédula de identidade RG nº \_\_\_\_\_  
inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_, com domicílio à \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, (endereço com CEP).

Têm entre si, justo e contratado o quanto segue:

### **DO OBJETO DO CONTRATO**

**Cláusula 1:** O objeto do presente contrato é regulamentar o agenciamento de serviços de viagens e turismo adquiridos pelo CONTRATANTE, intermediados pela CONTRATADA, de acordo com o valor oferecidos pelos prestadores finais de serviço no modo, data e horário da contratação.

**Parágrafo único:** Estão inclusos neste contrato, exclusivamente os serviços a seguir relacionados e descritos: \_\_\_\_\_

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

**Cláusula 2:** Se declara ciente o CONTRATANTE e/ou o passageiro quanto aos serviços especificamente contratados, bem aqueles que não estão inclusos no respectivo preço final.

**Parágrafo primeiro:** Assim, são considerados "serviços inclusos" somente aqueles que estiverem expressamente mencionados no programa. Quaisquer informações prestadas verbalmente sobre bagagem, o destino, sugestão de passeios, indicação de serviços, entre outros, NÃO devem ser consideradas inclusas se não estiveram escritas como tal no contrato.

**Parágrafo segundo:** Fica expressamente consignado que, qualquer cortesia a ser concedida pela empresa ora vendedora, será realizada expressamente no presente contrato.

**Parágrafo terceiro:** O CONTRATANTE deve informar, no ato da inscrição, e por escrito, eventuais impedimentos ou restrições que (doenças crônicas, cardíacos, grávidas, etc), embora não os impossibilite em tese de participarem da viagem, importe em cuidados especiais durante a viagem, providencia de documentação específica, entre outros, sendo advertido nesse momento da capacidade ou incapacidade de providencia do suporte necessário pelos organizadores.

### **DOS VALORES E FORMA DE PAGAMENTO**

**Cláusula 3:** De acordo com a prestação dos serviços relacionados e expressas neste contrato, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA, o valor de R\$ \_\_\_\_\_ da seguinte forma:

a) O CONTRATANTE terá que dar uma entrada no valor de R\$ \_\_\_\_\_ até a data de \_\_\_\_\_.

b) O restante do pagamento poderá ser dividido em \_\_\_\_\_ parcelas iguais de R\$ \_\_\_\_\_ com vencimento estipulado no dia \_\_\_\_\_ cada mês até o fim do pagamento das parcelas, a serem pagos mediante (cartão de crédito/boleto).

**Parágrafo primeiro:** A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo,

ensejará a cobrança de multa de 2% e juros moratórios de 1% a.m., correção monetária pelo IGP-M, despesas com cobranças, bem como honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança se der em juízo. Fica o CONTRATANTE / PASSAGEIRO ciente de que, nesse caso, a CONTRATADA poderá, se a viagem não tiver iniciado, tomar providências no sentido de suspender e/ou cancelar as reservas realizadas até que a situação seja regularizada.

**Cláusula 4:** O atraso do CONTRATANTE no pagamento da prestação mensal por mais de dez dias facultará a CONTRATADA a proceder ao protesto por falta de pagamento, junto ao competente cartório, valendo este contrato, acompanhado da respectiva duplicata, como título executivo extrajudicial.

**Cláusula 5:** O inadimplemento ou a inobservância de qualquer das obrigações estabelecidas neste Contrato dará à parte prejudicada o direito de exigir judicialmente o cumprimento da Obrigação, mediante execução específica, concordando as partes desde já que o presente Contrato constitui título executivo extrajudicial para todos os fins e efeitos.

**Cláusula 6:** Recairão exclusivamente sobre o CONTRATANTE as responsabilidades civil, administrativa, judicial e criminal pertinentes, no caso da caracterização do *chargeback* fraudulento.

**Parágrafo único:** Entende-se por *chargeback* fraudulento, a contestação e cancelamento de uma compra de viagem/serviço turístico realizada com cartão de crédito ou débito junto à CONTRATADA, pelo titular deste, ante o seu não reconhecimento, munido de má-fé, com o intuito de prejudicar a CONTRATADA e seus fornecedores.

#### **DO PAGAMENTO E INADIMPLEMENTO**

**Cláusula 7:** O cliente CONTRATANTE é responsável pelo integral pagamento da viagem contratada. Caso seja financiamento, a venda somente se concretizará após a pré-aprovação do crédito junto à instituição financeira.

**Cláusula 8:** Caso solicitado e concedido o parcelamento do preço, o CONTRATANTE que tiver pago a entrada será responsável pela quitação integral do restante do preço orçado para todo o programa de viagem.

**Cláusula 9:** Pagamentos através de depósito bancário serão processados somente após comprovante de depósito e confirmação do valor em conta corrente. Já pagamentos realizados através de cartão de crédito, somente após a confirmação do fornecedor mediante aprovação da administradora do cartão. Por fim, pagamentos através de boleto bancário, somente após a confirmação do fornecedor.

**Cláusula 10:** Qualquer pagamento feito pelo (a) CONTRATANTE para a CONTRATADA mesmo sem o contrato estar assinado caracteriza aceitação do roteiro e do contrato de viagem e todas as suas cláusulas e responsabilidades da reserva para sua viagem.

#### **DAS CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO**

**Cláusula 11:** O CONTRATANTE declara-se ciente que a CONTRATADA não possui nenhuma ingerência sobre os prestadores finais dos serviços contratados (por ex. cias. aérea, marítimas, hotéis, operadores, agências receptivas, outros), razão pela qual fica isenta de qualquer responsabilidade quanto a falta de conformidade na execução dos serviços por parte destes prestadores.

**Cláusula 12:** O CONTRATANTE declara-se ciente que a CONTRATADA atua em seu nome como mandatária, prestando o serviço de realizar pesquisas de roteiros turísticos, cotações de passagens, pacotes, hospedagens, cruzeiros ou qualquer outro serviço solicitado pelo CONTRATANTE, e ainda efetuando para este as reservas, confirmações e emissões nos serviços de viagem e turismo conforme sua opção, bem como, posteriores pedidos de alteração e cancelamento, ficando na dependência das regras, condições e valores de seus fornecedores.

**Cláusula 13:** Quando se tratar de viagem internacional, o CONTRATANTE fica ciente que independente de ser turista, está sobre as leis, normas e costumes do país de destino. Qualquer infração será de sua responsabilidade as penalidades sofridas.

**Cláusula 14:** Fica expressamente vedado ao CONTRATANTE ceder ou transferir, a qualquer título, salvo mediante autorização expressa da outra parte, os direitos e obrigações estabelecidos neste instrumento.

#### **DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

**Cláusula 15:** O CONTRATANTE fica incumbido e responsável pela correta apresentação, verificação e confirmação das informações relativas aos seus dados pessoais e cadastrais e pelos demais viajantes nomeados, para quem junto as reservas são feitas, conforme tabela abaixo, quais sejam:

Nome e Sobrenome	CPF	RG	Nascimento

\* Primeiro e último nome, conforme documento a ser apresentado no embarque.

**Cláusula 16:** O CONTRATANTE é responsável, por si e pelos passageiros que consigo viajarão, independentemente do disposto em outras cláusulas deste contrato, no tocante a:

- Adimplir a viagem na forma, valor e data acordada entre as partes;
- Cumprir rigorosamente todos os horários e procedimentos recomendados pela CONTRATADA;
- Conferir minuciosamente todos os serviços adquiridos e inclusos, no ato da compra (voos, traslados, reservas, dentre outros);
- Respeitar todas as orientações dadas pelo Guia Turístico durante a viagem, se acaso houver;
- Respeitar e seguir os procedimentos de segurança;
- Zelar por todos os objetos pessoais de valores que portar;
- Arcar com as perdas e danos decorrentes de ações ou omissões originadas por sua culpa;
- Preservar as instalações e equipamentos que estejam a sua disposição durante a viagem;
- Responsabilizar-se pelas ações e/ou omissões, danos e/ou prejuízos, causados pelos usuários nos serviços que contratar.

**Parágrafo primeiro:** No caso de o CONTRATANTE e o PASSAGEIRO não se tratarem da mesma pessoa, compromete-se aquele a levar ao conhecimento deste o teor destas Condições Gerais, sendo solidariamente responsável por qualquer ato deste último praticado no âmbito da execução do contrato.

**Cláusula 17:** É de responsabilidade do CONTRATANTE providenciar, em tempo hábil, toda a documentação necessária e/ou eventualmente exigida, conforme a orientação de seu agente de viagens, como: passaporte válido, visto, vacinação e autorizações para menores viajantes, de acordo com o destino que escolheu.

**Parágrafo único:** O CONTRATANTE declara estar ciente que a CONTRATADA e os fornecedores dos serviços mencionados nesse recibo ficam isentos de quaisquer despesas que venham a ocorrer durante a viagem e/ou o não embarque dos passageiros descritos nesse contrato, devido à falta ou irregularidade da documentação mencionada, bem como, por atos de autoridade migratória dos países a serem visitados, não sendo responsável pela recusa no ingresso e pela deportação de passageiros e as despesas daí advindas, não cabendo igualmente nenhuma restituição de valores pagos.

**Cláusula 18:** O CONTRATANTE, no ato do recebimento de seus vouchers tem a obrigação e responsabilidade de conferir os dados nele contidos, como datas da viagem, nome e sobrenome inserido no bilhete, sob pena de exclusivamente arcar com os prejuízos que eventualmente decorrerem da falta.

**Cláusula 19:** O CONTRATANTE deverá, anteriormente à assinatura do contrato, se cientificar das condições de desistência, transferências, cancelamentos, solicitação de carta de crédito e no-show (não comparecimento) que constam no contrato de prestação de serviços de cada fornecedor contratado. Reforçamos que qualquer alteração, cancelamento, transferência, solicitação de carta de crédito ou não comparecimento do viajante no dia do embarque, provavelmente acarretarão em multas e cobrança de taxas dos fornecedores dos serviços contratados, conforme contrato dos mesmos, podendo ou não haver reembolsos, conforme condição estipulada por cada fornecedor, não possuindo a CONTRATADA nenhuma ingerência sobre estas condições, razão pela qual esta fica isenta de qualquer responsabilidade quanto as multas cobradas ou reembolso negado pelos fornecedores dos serviços reservados.

**Cláusula 20:** Para todo e qualquer alteração, solicitação de carta de crédito ou transferência realizada pelo contratante, além das multas cobradas pelos fornecedores, a CONTRATADA cobrará 5% (cinco por cento) sobre o valor dos serviços contratados, referente encargos administrativos na prestação do serviço de agenciamento.

**Parágrafo primeiro:** Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

**Parágrafo segundo:** Somar-se-á a este valor quaisquer taxas ou multas cobradas pelas companhias aéreas e/ou marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres, advertindo-se que os valores aumentam, substancialmente à medida que o cancelamento acontece mais próximo da data de embarque.

**Cláusula 21:** Só será validado o pedido de cancelamento e alteração, na hipótese em que o CONTRATANTE solicitar dentro da agência, por escrito e protocolado com uma via própria, ou ainda por e-mail, sendo considerada a mensagem recebida apenas após o retorno com a confirmação da mensagem.

**Parágrafo único:** Na falta do aceite expresso e/ou pagamento direto do CONTRATANTE para posteriores pedidos de alteração e cancelamento que exijam o pagamento de taxas adicionais, fica este advertido que o serviço não será realizado.

**Cláusula 22:** Os valores pagos diretamente ao contratado ou repassados pelos fornecedores a título de comissão, não serão reembolsados na hipótese de cancelamento da viagem pelo contratante.

**Cláusula 23:** Nas viagens aéreas, qualquer alteração que exija a reemissão do bilhete, haverá uma multa determinada pela CIA aérea e/ou seu representante, que deverá ser paga pelo passageiro e/ou CONTRATANTE, cujo valor varia de acordo com cada CIA aérea / representante.

**Cláusula 24:** A CONTRATADA é uma agência que trabalha com os melhores fornecedores de serviços turísticos no Brasil e no mundo. Qualquer tipo de insatisfação gerada entre expectativa e realidade, é de total responsabilidade do CONTRATANTE.

**Cláusula 25:** O CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a realizar consultas aos Sistemas de Risco de Crédito e às demais organizações centralizadoras de cadastros e informações privadas ou governamentais (SERASA, SCPC, Bureaus de Cadastros Positivos, etc.), sobre eventuais débitos e responsabilidades do mesmo, bem como a prestação aos órgãos citados das informações cadastrais e dados relativos ao parcelamento, tudo em conformidade com o disposto na legislação em vigor.

**Cláusula 26:** Nos casos de transporte aéreo, no embarque, no curso da viagem / retorno, em que houver cancelamento de voo, atrasos e alterações de quaisquer naturezas, independente dos motivos, a CONTRATADA informa que, os eventuais gastos provenientes decorrentes, quando não assumidos de imediato ou posteriormente pela companhia aérea, correrão por conta do(a) CONTRATANTE, que deverá guardar os recibos e notas que comprovem os gastos para serem cobrados da companhia aérea pertinente no retorno ao Brasil.

**Cláusula 27:** Se no embarque, curso da viagem ou retorno, por qualquer motivo, haja necessidade de aquisição de novo bilhete aéreo (nacional ou internacional), o valor correspondente será arcado, na hora da aquisição, pelo(a) CONTRATANTE.

**Parágrafo único:** Em face do constante no caput Cláusula anterior, a CONTRATADA não assume responsabilidades sobre eventuais problemas, perdas ou danos que se originem, quaisquer que sejam os motivos.

**Cláusula 28:** A CONTRATADA não se responsabiliza por roubos, assaltos ou furtos ocorridos contra o (a) CONTRATANTE durante os dias de viagem, nem por perda ou furtos de documentos dentro ou fora dos hotéis, bem como nos deslocamentos.

**Cláusula 29:** Os custos de todo e qualquer deslocamento particular durante a viagem, fora do roteiro programado, por qualquer que seja o motivo, ficará a cargo do CONTRATANTE.

**Cláusula 30:** O CONTRATANTE declara que se certificou, por meio de pesquisa prévia, que os serviços escolhidos atendem suas necessidades em termos de estrutura e localização. Durante a viagem, caso a CONTRATANTE altere as reservas de Hotéis, altere a categoria do quarto, contrate guia turístico a parte ou transfer/taxi ou qualquer serviço por conta própria será de sua total responsabilidade os custos.

## DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

**Cláusula 31:** É de responsabilidade da CONTRATADA a fiel emissão de todos os serviços incluídos neste pacote, tal como ajustados neste contrato, ressalvadas as hipóteses de imprevistos oriundos de caso fortuito e força maior e/ou que ocorram com as empresas especializadas na execução dos mesmos (transporte terrestre, alimentação, hospedagem etc.).

**Cláusula 32:** O cancelamento ou alterações do roteiro por motivos de caso fortuito ou força-maior (guerras, epidemias, eventos naturais ou climáticos adversos, greves, manifestações, convulsões sociais, etc), e os prejuízos de qualquer natureza advindos de tais fatos, não são de responsabilidade da CONTRATADA.

**Parágrafo único:** Havendo quaisquer alterações na programação da viagem, por força maior ou caso fortuito, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem, a Contratada comunicará por escrito o Contratante, quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens.

**Cláusula 33:** A CONTRATADA não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pelo não ingresso do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder abrangido pela soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independente que o passageiro se encontre apto com a documentação, não lhe sendo ressarcido nenhum valor pago.

## DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO

**Cláusula 34:** O bilhete de passagem aéreo é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre a CIA de transporte e o passageiro, sendo regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica. Solicitações de alteração de data, cancelamento ou solicitação de reembolso o CONTRATANTE estará sujeito as normas estabelecidas no site da Cia Aérea em relação a taxas, multas e prazos.

**Cláusula 35:** No caso de atraso no horário previsto para o voo, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será única e exclusivamente da companhia aérea em questão, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e/ou o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**Parágrafo único:** O serviço de traslado/receptivo é contratado para esperar até 60 minutos após o horário de chegada do voo. Atrasos do voo, demora na imigração ou na localização das bagagens podem extrapolar esse tempo. Nesse caso o serviço poderá não ser realizado, sem direito a reembolso.

**Cláusula 36:** O transportador aéreo não poderá retardar o voo para aguardar passageiros que, por acaso, fiquem retidos por autoridades fiscais ou policiais para verificação ou formalização de alguma medida administrativa ou judicial; sendo que se tais eventos ocorrerem, a CONTRATADA fica isenta de quaisquer responsabilidades.

**Cláusula 37:** A eventual solicitação de cadastro, cartão e milhagem é de responsabilidade única e exclusiva do (a) CONTRATANTE.

**Cláusula 38:** Os valores da passagem aérea serão conforme cotação do dia da compra e forma de pagamento escolhida, ficando a CONTRATADA isenta da responsabilidade em caso encerramento de promoção pelas Cias Aéreas ou indisponibilidade de assentos com preços promocionais.

**Cláusula 39:** O transporte da bagagem será feito de acordo com os regulamentos e critérios da companhia aérea. Qualquer taxa extra, referente a excesso de peso de bagagem será de responsabilidade única e exclusiva do (a) CONTRATANTE.

**Cláusula 40:** Alguns aeroportos internacionais não autorizam excesso de bagagem, portanto, fica desde já ciente o (a) CONTRATANTE que nestes casos, será obrigatória a retirada de itens de sua bagagem, podendo acarretar em perda dos mesmos. E quando permitir o eventual pagamento de excesso de peso de bagagem, este será por conta do passageiro.

**Cláusula 41:** A bagagem e demais pertences pessoais do (a) CONTRATANTE não são objetos deste contrato. A CONTRATADA não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio, furtos, violação, rodinhas quebradas, alças quebradas, rasgos em malas, zíper quebrado, ou quaisquer outros danos que as bagagens e pertences pessoais do (a) CONTRATANTE venham a sofrer no transcurso da viagem, por qualquer que seja a causa, incluindo sua manipulação pela (s) companhia (s) aérea (s), pelos carregadores de malas em hotéis e motoristas de ônibus.



**Cláusula 42:** Não estão incluídos carregadores de malas, à título de exemplo, em portos, aeroportos, fronteiras ou estação de trens e transbordo em geral.

**Cláusula 43:** No caso de extravio de bagagem, o custo de transporte do Hotel ao Aeroporto para retirada da mala extraviada ou para soluções pertinentes a essa ocorrência, bem como a compra de itens primordiais para suprir a falta da bagagem, a CONTRATANTE deverá arcar com os valores, guardar os recibos para depois em seu retorno solicitar a Cia Aérea ou ao Seguro Viagem os reembolsos conforme apólice, esse se acaso tiver contratado previamente tal serviço.

**Cláusula 44:** A Franquia de Bagagem será conforme estipulado pela Cia Aérea ou contratado pelo CONTRATANTE no ato da emissão do bilhete eletrônico. O peso /quantidade de mala despachada e de mão deve ser verificado antes do embarque. O CONTRATANTE que adquirir bilhetes eletrônicos sem franquia de bagagem deverá fazer a compra com antecedência no site da Cia Aérea ou diretamente no dia do Check in, de acordo com o peso/quantidade embarcado.

#### RESCISÃO/CANCELAMENTO

**Cláusula 45:** Sem prejuízo das demais disposições contidas neste instrumento, o presente Contrato também poderá ser rescindido, pela CONTRATADA ou pelo(a) CONTRATANTE pelo descumprimento total ou parcial, de quaisquer de suas cláusulas e condições deste contrato.

**Cláusula 46:** Este contrato ficará rescindido a partir do momento em que qualquer das partes fizer comunicação por escrito da desistência, recaindo a partir daí todas as obrigações pendentes.

**Cláusula 47:** Desistência após o início da viagem, qualquer que o fato determinante ou etapa da viagem em que ocorrer a desistência da viagem, não haverá nenhuma redução do preço com relação a parte não utilizada, e tampouco será concedido reembolso em absoluto.

**Cláusula 48:** Quando sobrevier o cancelamento da viagem e/ou alteração de datas a pedido do CONTRATANTE, independente do motivo, será devida à CONTRATADA a multa de 20% do valor contratual, acrescida das multas estipuladas pelos fornecedores dos serviços contratados.

**Cláusula 49:** No que diz respeito às comissões das agências em caso de cancelamento da viagem, estas deverão ser tratadas diretamente com a operadora.

#### DAS ALTERAÇÕES E REVISÕES

**Cláusula 50:** Ocorrendo mudanças na legislação específica que afetem as condições aqui pactuadas, o presente Contrato será revisto pelas partes e adequado às novas disposições.

**Cláusula 51:** Este instrumento somente poderá ser alterado ou complementado mediante termo aditivo subscrito pelas partes.

**Cláusula 52:** Se qualquer dos acima nominados alterar seu endereço, e-mail ou número de telefone, para fins de notificação, deverá enviar à outra parte uma prévia comunicação a respeito dos novos dados, bem como a data em que este (s) entrará (ão) em vigor.

**Parágrafo único:** Inobservadas as informações e prescrições da cláusula acima, as notificações enviadas para os endereços acima ou para o último endereço informado por uma determinada parte serão consideradas válidas e perfeitas, para todos os efeitos.

#### PRAZO DE VIGÊNCIA

**Cláusula 53:** O presente Contrato vigorará por tempo determinado de 30 dias após o encerramento da prestação dos serviços adquiridos.

**Parágrafo primeiro:** Ocorrendo a não conformidade e/ou a não prestação do produto/serviço adquirido, deverão ser reclamadas pessoalmente ou por e-mail juntamente com os documentos comprobatórios da reclamação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após o último dia do roteiro, a fim de que sejam analisadas e encaminhadas para as providências cabíveis. Nos casos em que forem gerados reembolsos, será cobrado pela CONTRATADA, uma taxa administrativa de 12% (doze por cento), do valor total do produto/serviço adquirido.

#### ELEIÇÃO DE FORO

**Cláusula 54:** Para dirimir qualquer dúvida proveniente do presente contrato, as partes de comum acordo, elegem o foro da comarca de São Paulo (SP), renunciando à qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas do presente, cientes de todo o pactuado, firmado em duas vias, na presença de testemunhas.

- Declaro que li e aceito os termos e condições acima expostas.  
É, por assim estarem de acordo, as partes firmam o presente Contrato.

São Paulo (SP),

(data)

\_\_\_\_\_  
**Contratado:** Grécia CRT Viagens e Turismo Ltda.

\_\_\_\_\_  
**Contratante:**