

# CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

O presente instrumento será executado em observância às condições “Específicas” e “Gerais” de Contratação a seguir relacionadas, que regulamentarão os direitos e deveres recíprocos das partes, nos termos da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002 (Lei nº 10.406/2002), do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 9.078/90), da Lei nº 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, do Decreto nº 7.381/2010, que regulamenta a Lei nº 11.771, do Código Brasileiro de Aeronáutica, e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie, em especial a Deliberação Normativa EMBRATUR nº 161/1985, naquilo em que não se contrapõe às legislações posteriormente publicadas.

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRESENTE CONTRATO

### 1 - DAS PARTES

1.1 – A OPERADORA: TRANSEUROPA RIO PASSAGENS E TURISMO EIRELI, empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 42.268.763/0001-68, e registro CADASTUR nº 19.007058.10.0001-5, com sede na Rua Visconde de Pirajá, n. 550, loja 229, Ipanema, Rio de Janeiro, RJ, CEP 22.410-901, e no endereço eletrônico no sítio <http://www.transeuropa.com.br>, doravante denominada CONTRATADA;

1.2 - De outro lado, comparece o(a) cliente abaixo, doravante denominado(a) CONTRATANTE:

Nome:		
RG:	CPF:	Nascimento:
Endereço		
Cidade:	Estado	CEP

1.3 – O (A) CONTRATANTE é responsável por si e pelos demais passageiros abaixo relacionados, que juntos são denominados, CONTRATANTES:

Nome:		
CPF:	RG:	Nascimento:

Nome:		
CPF:	RG:	Nascimento:

Nome:		
CPF:	RG:	Nascimento:

Nome:		
CPF:	RG:	Nascimento:

Nome:		
CPF:	RG:	Nascimento:

1.4 - O(A) CONTRATANTE declara ter pleno conhecimento que a CONTRATADA é intermediária entre os CONTRATANTES e os fornecedores contratados do(s) produto(s) e serviço(s) adquiridos.

## 2 – DO OBJETO, PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

2.1 – Pelo presente contrato, a CONTRATADA intermediará a contratação dos serviços turísticos abaixo:

Nº do Contrato:		
Programa:	Data da Saída:	Data do Retorno:
Destino:		

Serviços inclusos:
--------------------

2.2 – Os serviços turísticos especificados na cláusula 2.1 do contrato totalizam o valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

2.3 – No caso de hotelaria internacional, não estão inclusas as taxas de “resort free”, que deverão ser pagas apenas no balcão do hotel, uma vez que estas taxas, estão sujeitas às leis do País onde o hotel está localizado.

2.4 – O pagamento desta contratação será efetuado da seguinte forma:

( ) à vista. R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

( ) parcelado em \_\_\_\_\_ vezes, mensais e sucessivas no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), cada parcela, vencendo a 1ª no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_. Os pagamentos serão feitos por meio de \_\_\_\_\_

2.5 – O preço constante na cláusula 2.2, inclui somente os serviços devidamente discriminados na cláusula 2.1 do contrato, não incluindo outras despesas, tais como taxas de aeroportos, taxas de segurança, taxas de portos e/ou fronteiras, despesas com vistos, vacinas e documentação, refeições não mencionadas no programa, gorjetas, despesas de caráter pessoal (ex.: lavanderia, telefonemas, etc.), eventuais taxas locais e de hospedagem que estão sujeitas às leis locais ou do País, e que são de responsabilidade exclusiva dos CONTRATANTES.

2.6 – Em caso de pagamento parcelado, fica a CONTRATADA, desde já, autorizada pelo (a) CONTRATANTE a ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para instituições financeiras de sua confiança, as quais ficarão sub-rogadas plenamente no direito de receber o valor das parcelas, na forma que estiver definido no ato do parcelamento.

2.7 – Na hipótese de atraso ou inadimplência no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, poderá dar ensejo à inscrição do nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, bem como, ensejar a cobrança do débito com acréscimo de juros e correção monetária, despesas com cobranças, além de honorários advocatícios e custas judiciais, se necessário o ingresso em juízo. Fica o CONTRATANTE ciente que, nesses casos a CONTRATADA poderá cancelar a(s) reserva(s) realizada(s) ou cancelar a carta de crédito emitida, gerando, as penalidades estabelecidas para rescisão.

### **3 – DO CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES DOS SERVIÇOS PELOS CONTRATANTES:**

3.1 - Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total do programa de viagem e/ou dos serviços contratados por parte dos CONTRATANTES, bem como, as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno. Configura desistência dos serviços contratados e, portanto, cancelamento do programa de viagem, o não comparecimento dos CONTRATANTES na hora e no local marcados para o início dos serviços ou o comparecimento depois de iniciada a sua prestação, seja em qualquer uma das etapas do programa.

3.2 - No caso de cancelamento do programa de viagem por parte dos CONTRATANTES, além do percentual previsto na cláusula 3.2, será cobrada multa contratual de natureza não indenizatória de:

(i) 10% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer em prazo igual ou superior a 30 (trinta) dias antes da data do embarque;

(ii) 20% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer em prazo inferior a 30 (trinta) dias e superior à 07 (sete) dias da data do embarque, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que o cancelamento venha a causar a OPERADORA, conforme especificado na cláusula subsequente.

(iii) 25% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a partir de 07 (sete) dias da data do embarque, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que o cancelamento venha a causar a OPERADORA, conforme especificado na cláusula subsequente.

3.3 – No cancelamento por culpa dos CONTRATANTES, além das penalidades acima discriminadas, estes serão também responsáveis, a título de indenização de perdas e danos, por todo e qualquer tributo gerado pela operação, bem como por taxas e/ou multas de cancelamento/alteração cobrada pelos meios de transporte (aéreo, terrestre ou marítimo), estabelecimentos hoteleiros ou por outros prestadores de serviços contratados para o programa de viagem.

3.4 – Por conta da responsabilidade prevista na cláusula anterior, comprometem-se os CONTRATANTES a verificar, antecipadamente, junto aos prestadores de serviços envolvidos no programa de viagem, TODAS as regras de cancelamento e alterações por eles estabelecidas, devendo respeitá-las integralmente. Caso os CONTRATANTES tenham alguma dúvida com relação às regras e condições específicas do prestador de serviço contratado para seu programa de viagem, deverá solicitar esclarecimentos, antecipadamente (no mínimo 48h antes do início do programa de viagem) a eles ou por escrito à CONTRATADA para que esta possa esclarecer devidamente com relação ao assunto.

3.5 - No caso de cancelamento após o início da viagem, a CONTRATADA devolverá aos CONTRATANTES, após aplicação de todas as penalidades previstas nas cláusulas 3.2, 3.3 e 3.4, e ainda, retenção por perdas e danos quando aplicável, somente os valores que conseguir recuperar dos prestadores de serviço envolvidos no programa de viagem contratado, se houver.

3.6 - Após o cálculo das penalidades, multas e/ou perdas e danos previstas nas cláusulas anteriores, existindo saldo em favor do CONTRATANTE, este será devolvido por meio de carta de crédito em nome do CONTRATANTE, a ser utilizado no período de até 02 anos de sua emissão.

3.7 – Após os cálculos, sendo o saldo negativo, os CONTRATANTES deverão pagá-lo à CONTRATADA no prazo máximo de até 15 (quinze) dias, contados da finalização de todos os cancelamentos junto aos fornecedores.

3.8 – Na hipótese de não pagamento de qualquer das parcelas ajustadas pelos CONTRATANTES, ou atraso superior a 30 dias, a CONTRATADA se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas integralmente todas as penalidades antes previstas.

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

#### **4 - NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

4.1 - OS CONTRATANTES estão contratando junto à CONTRATADA, serviços de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, conforme especificado na cláusula 2.1 do contrato. A CONTRATADA, portanto, NÃO presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados, mas somente intermedeia juntamente com a AGÊNCIA (quando houver) sua relação com os fornecedores diretamente responsáveis.

## 5 – DA DOCUMENTAÇÃO A SER APRESENTADA PELOS CONTRATANTES:

5.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES a obtenção e as respectivas despesas para apresentação de sua documentação pessoal, em via original, recente, em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, tais 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, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade por providenciá-las, pagá-las ou conferi-las.

5.2 – A impossibilidade de embarque em qualquer modalidade de transporte ou de ingresso em países estrangeiros gerados pela não apresentação ou inadequação da documentação pessoal, é de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES, caracterizando cancelamento da viagem e sujeito às penalidades previstas no contrato.

5.3 - É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES a obtenção de TODAS as informações acerca da documentação necessária para sua viagem junto à AGÊNCIA, à Infraero, à ANAC, à Polícia Federal e, sobretudo, às Embaixadas do(s) país(es) a ser(em) visitado(s), sendo que, eventuais esclarecimentos prestados pela CONTRATADA aos CONTRATANTES a esse respeito serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

5.4 – É necessário que o CONTRATANTE e seus acompanhantes apresentem os documentos abaixo relacionados, de acordo com o programa contratado e especificado na cláusula 2.1 do contrato:

### EMBARQUE DE VIAGEM NACIONAL

- ◆ **RG original** em bom estado, com foto que identifique com clareza o portador e com data de emissão inferior a dez anos.
- ◆ **Menores de 12 (doze) anos viajando acompanhando de pessoa sem vínculo de parentesco:** Necessário apresentar autorização escrita, assinada por ambos os pais, guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança. E ainda, a apresentação do RG original ou Certidão de Nascimento original do menor. No caso de um dos pais ser falecido, há a necessidade de apresentação da Certidão de Óbito no momento do embarque
- ◆ **Menores de 12 (doze) anos viajando desacompanhando:** Necessário apresentar Autorização Judicial quando o menor for viajar para fora da Comarca que reside desacompanhada dos pais, guardião, tutor, parente ou pessoa autorizada por escrito.

### EMBARQUE VIAGENS INTERNACIONAIS

- ◆ **Destinos: Argentina, Chile, Paraguai, Uruguai, Bolívia, Peru, Colômbia e Equador:** Passaporte válido com 6 meses de validade mínima na data de embarque ou RG original e em bom estado e que identifique com clareza o seu portador, com data de emissão inferior a dez anos.
- ◆ **Para qualquer outro destino, que não sejam os acima informados:** Passaporte válido com 6 meses de validade mínima na data de embarque, vistos consulares e exigências adicionais de acordo com o país visitado, inclusive para conexões e escalas. Recomendamos consulta ao consulado do país.
- ◆ **Criança ou adolescente viajando em companhia somente de um dos pais:** O outro (pai ou mãe) deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização. No caso de um dos pais ser falecido, há a necessidade de apresentação da Certidão de Óbito no momento do embarque
- ◆ **Criança ou adolescente viajando desacompanhado ou em companhia de terceiros maiores, capazes e de nacionalidade brasileira:** Deverá os pais, tutor ou guardião autorizarem a viagem (assinatura de ambos os pais) com firma reconhecida, por autenticidade ou semelhança, ou por escritura pública (Resolução CNJ 131/2011). Recomendamos que o passageiro porte 03 (três) vias originais dessa autorização. Caso o terceiro seja estrangeiro, é necessária autorização judicial.

5.5 – Os documentos informados acima, são, via de regra os solicitados, no entanto, não é garantia absoluta que algum país não possa solicitar outros.

## **6 – VACINAS**

6.1 – Alguns países exigem certificado de vacinação contra febre amarela, esta vacina deve ser tomada em até 10 (dez) dias antes do embarque e somente são aceitos os certificados internacionais de vacinação. É obrigação dos CONTRATANTES consultarem diretamente o consulado do país a ser visitado, a fim de verificar esta e outras eventuais exigências.

6.2 – O Ministério da Saúde, seguindo orientação da Organização Pan-Americana da Saúde (OPA), recomenda que viajantes para o exterior estejam vacinados contra sarampo, caxumba e rubéola. É obrigação dos CONTRATANTES, caso não vacinados, tomar a vacina pelo menos 15 dias antes da partida.

6.3 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES, cumprir as exigências de vacinas, bem como, arcar com as respectivas despesas para tal.

## **7 - ASSISTÊNCIA DE VIAGEM E SEGURO:**

7.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES a obtenção de seguro viagem quando assim entender conveniente ou quando exigido pela legislação do(s) país(es) a ser(em) visitado(s).

7.2 – O seguro viagem poderá ser adquirido pelos CONTRATANTES junto à CONTRATADA ou por outros meios que julgarem adequado, cabendo exclusivamente aos CONTRATANTES avaliarem e adquirirem o seguro com a cobertura mais adequada às suas necessidades e às exigências do(s) país(es) a ser(em) visitado(s), sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela CONTRATADA aos CONTRATANTES a esse respeito serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

7.3 – Ficam cientes os CONTRATANTES, que em viagens para países da Europa é obrigatório que se possua um seguro de viagem contratado (Tratado de Schengen). As pessoas que não contratarem o seguro poderão ser deportadas do país visitado. A não aquisição de um Seguro de viagem, por opção dos CONTRATANTES, isenta a CONTRATADA de responsabilidade por qualquer fato que ocorrer durante a viagem, inclusive se não conseguir ingressar no destino contratado ou se for deportado.

7.4 – Ficam cientes os CONTRATANTES, que é recomendado que o cliente adquira um seguro viagem, independentemente do destino contratado, pois, em caso de necessidade médica durante a viagem a CONTRATADA não se responsabiliza pela prestação desses serviços.

7.5 – Ficam cientes os CONTRATANTES que é recomendado adquirir o seguro cancelamento, de modo que a não contratação e/ou a não devolução da DECLARAÇÃO DE SEGURO CANCELAMENTO assinada, isenta a empresa Transeuropa Rio Passagens e Turismo Ltda de responsabilidade de pagamento ou reembolso de quaisquer valores a título de indenização no tocante a qualquer eventual cancelamento.

## **8 - DA NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA AOS HORÁRIOS DO PROGRAMA:**

8.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES a estrita observância a TODOS os horários e demais normas definidos no programa de viagem (PROGRAMAÇÃO e demais informativos) e das regras específicas de cada prestador de serviço contratado, devendo os CONTRATANTES analisá-las previamente de forma a evitar possíveis mal-entendidos.

8.2 – Na hipótese de qualquer dúvida com relação aos horários e às regras específicas de cada prestador de serviço, os CONTRATANTES deverão consulta-los previamente (no mínimo, 48h antes do início do programa de viagem), ou por escrito a CONTRATADA, sendo que esta prestará os esclarecimentos necessários por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

8.3 – No que se refere ao transporte aéreo, a regra geral é que os CONTRATANTES, nos voos nacionais, deverão comparecer para embarque no balcão da companhia aérea com até 2 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque e, nos voos internacionais, o comparecimento deverá se dar com 4 (quatro) horas de antecedência, sendo que esta é a regra geral que poderá sofrer alterações diante de situações excepcionais, razão pela qual os CONTRATANTES deverão SEMPRE confirmar com a devida antecedência as regras específicas da(s) companhia(s) aérea(s) contratada(s) para o programa, bem como, dos aeroportos em que será realizado o embarque.

## **9 – DAS BAGAGENS (RESPONSABILIDADE, LIMITE E SEGURO):**

9.1 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES o devido cuidado com sua(s) respectiva(s) bagagem(ns) e demais itens pessoais, não se responsabilizando a CONTRATADA 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.

9.2 - Na hipótese de eventuais danos ou extravios, os CONTRATANTES deverão apresentar, no ato do sinistro, reclamação por escrito junto ao local ou meio de transporte responsável pelo ocorrido, sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela CONTRATADA aos CONTRATANTES a esse respeito serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

9.3 - A regra de bagagem despachada para esta viagem é de uma mala de até 23kg por passageiro, independente da regra da Cia aérea e da classe comprada pelo passageiro. Caso haja excesso de bagagem e/ou bagagem além da contratada, será de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES, toda e qualquer sobretaxa devida e cobrada pelas empresas contratadas.

9.3.1 - Alguns programas podem ter inclusos no seu preço, voos internos, emitidos localmente junto ao prestador de serviço do exterior, assim, estes bilhetes têm como regra a franquia de bagagem local, que é de no máximo 20 kg por passageiro. O excesso de bagagem, poderá ser cobrado separadamente pela Cia Aérea no momento do embarque.

9.4 – Como regra geral, as companhias aéreas, nos voos nacionais, permitem ao passageiro, além da bagagem de mão, o transporte de bagagem despachada com peso de até 23 kg, cujos valores e condições são definidos por cada empresa e informados no momento da compra dos bilhetes aéreos. Já nos voos internacionais, permite-se a bagagem de mão, e o peso da bagagem despachada como regra geral é de 23 kg e quantidade varia de cia aérea, sendo os valores e condições definidos por cada empresa e informados no momento da compra dos bilhetes aéreos, dessa forma, os CONTRATANTES deverão sempre confirmar previamente junto a todos os prestadores de serviço contratados para transportá-los (incluindo eventuais escalas e conexões) os exatos limites por eles praticados, sob pena de, na hipótese de excesso de bagagem, ter de pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas empresas contratadas.

9.5 - Recomenda-se aos CONTRATANTES que façam seguro de suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo quando o programa de viagem contratado envolver várias escalas e conexões em diferentes aeroportos.

## **10 – DA RESPONSABILIDADE SOBRE VALORES TRANSPORTADOS:**

10.1 - É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES o devido cuidado com bens por ele transportados, não se responsabilizando a CONTRATADA pela perda, furto, roubo, extravio ou danos sobre tais valores ao longo do programa de viagem.

10.2 - Na hipótese de eventuais danos ou extravios aos bens transportados pelos CONTRATANTES, estes deverão apresentar, no ato do sinistro, reclamação por escrito junto ao prestador de serviço onde o problema ocorreu (companhias aéreas, de navegação, empresas de ônibus, hotéis, etc.), sem prejuízo da devida comunicação do ocorrido à CONTRATADA, que prestará eventuais esclarecimentos para auxílio aos CONTRATANTES por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

## **11 – DA ALIMENTAÇÃO:**

11.1 – A alimentação observará os termos do programa de viagem contratado, conforme especificado no item 2.1 do contrato, podendo incluir uma das seguintes opções:

(i) a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos;

(ii) o serviço denominado de “meia pensão”, quando os CONTRATANTES, além, do café da manhã, receberão outra refeição (almoço ou jantar) ou, ainda;

(iii) “pensão completa”, quando os CONTRATANTES receberão 3 (três) refeições: café da manhã, almoço e jantar.

11.2 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES arcarem com todos os custos de alimentação que não estejam previamente contratados e discriminados no programa de viagem especificado na cláusula 2.1 do contrato.

## **12 – DO TRASLADOS, PASSEIOS LOCAIS E GUIAS:**

12.1 – Considerando-se que os traslados e passeios locais são via de regra compartilhados com outras pessoas, os CONTRATANTES deverão comparecer para o início dos serviços no local e horário pré-determinados, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou o passeio local para aguardar os CONTRATANTES, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como por exemplo, nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, demora na localização de bagagem, atraso de voo ou de qualquer natureza. Nestes casos, o serviço não será prestado aos CONTRATANTES e não haverá qualquer reembolso por parte da CONTRATADA, pois são fatos imprevisíveis e sobre os quais não possuiu qualquer ingerência.

12.2 – Os guias dos passeios realizados no exterior são via de regra profissionais locais e, portanto, podem ter costumes diferentes dos brasileiros, bem como, dominar somente o idioma do local de destino, sendo que, via de regra, têm conhecimentos em inglês e/ou espanhol, salvo se o programa contratado especificar claramente um outro idioma diverso.

## **13 – DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAS E OPCIONAIS:**

13.1 - É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES a averiguação e contratação de passeios e atividades extras não constantes no programa de viagem, não sendo da responsabilidade da CONTRATADA a operacionalização e a qualidade de tais serviços, salvo se prévia e expressamente contratado na cláusula 2.1 do contrato.

13.2 – A contratação de passeios e atividades extras não constantes no programa de viagem especificado na cláusula 2.1 do contrato, deverá ser realizado por intermédio do guia acompanhante e/ou diretamente junto ao respectivo prestador de serviço local, sendo que eventuais esclarecimentos prestados pela CONTRATADA a respeito de tais serviços serão disponibilizados por mera liberalidade, a título de cortesia, não constituindo uma obrigação contratualmente assumida.

## **14 – DAS ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO À HOSPEDAGEM:**

14.1 – A hospedagem dos CONTRATANTES, quando prevista no programa de viagem especificado na cláusula 2.1 do contrato, observará os termos e condições estabelecidos pelo(s) estabelecimento(s) hoteleiro(s) para tanto contratado(s).

14.2 – A hospedagem dar-se-á, via de regra, em apartamentos de categoria comum (“*standard*”) com banheiro privativo, sendo que qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada por escrito pelos CONTRATANTES e confirmada também por escrito pela CONTRATADA, devendo os CONTRATANTES suportarem eventuais custos extras daí decorrentes.

14.3 – Nas viagens em grupo/circuitos, os CONTRATANTES declaram estar cientes de que NÃO contrataram um estabelecimento hoteleiro específico, mas SIM uma determinada categoria de hospedagem, razão pela qual poderão ser hospedados em qualquer um dos estabelecimentos hoteleiros relacionados na PROGRAMAÇÃO, ou ainda, diante de eventual indisponibilidade de todos aqueles relacionados ns PROGRAMAÇÃO, em outro da mesma categoria e semelhante localização.

14.4 – Os CONTRATANTES deverão observar todas as regras do(s) estabelecimento(s) hoteleiro(s) em que estiverem hospedados, respeitando dentre outras normas os horários de entrada (*check in*) e saída (*check out*). Como regra geral, os estabelecimentos hoteleiros permitem a entrada dos CONTRATANTES nos apartamentos a partir das 16h (*check in*), sendo que a saída (*check out*) deve ser feita até às 12h do dia para tanto previsto. Contudo, independentemente da regra geral antes referida, é de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES a verificação prévia das normas específicas de cada estabelecimento hoteleiro em que se

hospedará, devendo respeitá-las integralmente, independente do horário de chegada ou saída de voos, trens, barcos ou traslados de qualquer tipo, sendo que eventuais taxas extras ou penalidades decorrentes do descumprimento às regras do estabelecimento serão suportadas inteiramente pelos CONTRATANTES, sem direito a posterior reembolso junto à CONTRATADA.

14.5 – Conforme disponibilidade do estabelecimento hoteleiro, 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 do tamanho queen ou king size. Caso os CONTRATANTES desejem acomodação diferenciada, deverão previamente consultar preço e disponibilidade, requerendo expressamente uma reserva especial que, se confirmada, será devidamente especificada na cláusula 2.1 do contrato.

## **15 - ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE AÉREO:**

15.1 - O transporte aéreo dos CONTRATANTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas a partir das regras estabelecidas pela(s) companhia(s) aérea(s), para tanto, contratada(s) em observância às normas internacionais (Convenção de Montreal), ao Código Brasileiro de Aeronáutica e demais legislações aplicáveis.

15.2 – OS CONTRATANTES deverão observar todas as regras e procedimentos estabelecidos pela(s) companhia(s) aérea(s) contratada(s) para o programa de viagem, comprometendo-se a verificar previamente tais disposições junto ao *website* da(s) empresa(s) envolvida(s), em especial com relação às hipóteses de cancelamento e penalidades daí decorrentes, bem como, limites de volume e de peso de bagagem. Em caso de dúvidas, deverão os CONTRATANTES contatar previamente (no mínimo 48h antes da data do início do programa de viagem) a CONTRATADA para que esta forneça os devidos esclarecimentos.

15.3 - Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

15.4 – É de inteira e exclusiva responsabilidade dos CONTRATANTES as taxas decorrentes de alterações e/ou reembolsos dos bilhetes aéreos emitidos em seus nomes.

15.5 – A CONTRATADA na qualidade de mera intermediadora dos serviços de transporte aéreo contratados entre a(s) companhia(s) aérea(s) e os CONTRATANTES, não se responsabiliza por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre voos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer outro dano decorrente da qualidade do serviço prestado ocorrido durante ou em decorrência do transporte aéreo, nem tampouco por incidentes que tiverem por fim preservar a segurança dos voos, atender a questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas ou decorrerem de fechamento de aeroportos ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave. Em tais hipóteses, os CONTRATANTES declaram estar cientes de que a responsabilidade por eventuais prejuízos será exclusivamente da companhia aérea contratada ou, conforme o caso, da autoridade responsável, nos termos das normas internacionais (Convenção de Montreal), do Código Brasileiro de Aeronáutica e demais legislações aplicáveis.

15.6 – Quando o transporte aéreo se der por voo fretado, o eventual cancelamento, seja por desistência, prorrogação, transferência, etc., por parte dos CONTRATANTES não dará qualquer direito a reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso ou prolongamento de trecho cancelado, ante à completa impossibilidade de a CONTRATADA recuperar os valores pagos em voos dessa espécie.

15.7 – Somente as tarifas individuais utilizadas na classe operadora (T.O.) para montagem de pacotes dão direito a acúmulo de créditos (“milhas”) nos planos de fidelidade das companhias aéreas. As tarifas aéreas de grupos utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da CONTRATADA, em alguns casos, não dão direito ao acúmulo de créditos (“milhas”) nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

## **18 – DAS ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO:**

18.1 - O transporte rodoviário e/ou ferroviário dos CONTRATANTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas no programa de viagem especificado na cláusula 2.1 do contrato, bem como, a partir das regras estabelecidas pela(s) empresa(s) para tanto contratada(s).

18.2 - Em viagens rodoviárias, os meios de transporte utilizados (ônibus, vans, etc) para os serviços turísticos atenderão as regras de conforto e segurança das autoridades locais e, quando contratado no programa de



viagem especificado na cláusula 2.1, contam com serviço de acompanhamento de guias locais. Em roteiros Regulares que cumpram trechos comuns, provavelmente haverá compartilhamento do meio de transporte com outros grupos. Nesse caso, não haverá preferência na utilização de poltronas do transporte.

#### **19 – DAS ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE FERROVIÁRIO:**

19.1 - O transporte ferroviário dos CONTRATANTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas no programa de viagem especificado na cláusula 2.1 do contrato, bem como, a partir das regras estabelecidas pela(s) empresa(s) para tanto contratada(s).

19.2 – Os CONTRATANTES deverão observar todas as regras e procedimentos estabelecidos pela(s) empresa(s) responsável(eis) pelo transporte ferroviário, comprometendo-se a verificar previamente tais disposições, em especial com relação às hipóteses de cancelamento e penalidades daí decorrentes, limite e volume de peso de bagagem, horários de saída e chegada nas estações, serviços incluídos na tarifa, etc. Em caso de dúvidas, deverão os CONTRATANTES contatar previamente (no mínimo 48h antes da data do início do programa de viagem) a CONTRATADA para que esta forneça os devidos esclarecimentos.

#### **20 – DAS ESPECIFICIDADES COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE MÁRITIMO:**

20.1 - O transporte marítimo dos CONTRATANTES, quando previsto no programa de viagem, dar-se-á nos termos e condições previstas no programa de viagem especificado na cláusula 2.1 do contrato, bem como a partir das regras estabelecidas pela(s) companhia(s) marítima(s) para tanto contratada(s).

20.2 – Os CONTRATANTES deverão observar todas as regras e procedimentos estabelecidos pela(s) empresa(s) responsável(eis) pelo transporte marítimo, comprometendo-se a verificar previamente tais disposições junto ao *website* da(s) companhia(s) marítima(s) envolvida(s), em especial com relação às hipóteses de cancelamento e penalidades daí decorrentes, limite e volume de peso de bagagem, horários de saída e chegada aos portos, serviços incluídos na tarifa do cruzeiro, etc. Em caso de dúvidas, deverão os CONTRATANTES contatar previamente (no mínimo 48h antes da data do início do programa de viagem) a CONTRATADA para que esta forneça os devidos esclarecimentos.

20.3 - Nem a(s) companhia(s) marítima(s), nem tampouco a CONTRATADA se responsabilizam por falhas em cumprir os horários de chegada e partida nos portos de escala, pois inúmeras circunstâncias adversas podem exigir modificações ou alterações desses compromissos.

#### **21 – DO CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS PELA OPERADORA CONTRATADA:**

21.1 – Por envolver via de regra inúmeros prestadores de serviços, o programa de viagem poderá sofrer alterações (de itinerário, de meios de transporte, de estabelecimentos hoteleiros, de escalas e/ou conexões, etc.) por motivos técnico-operacionais, hipóteses em que será disponibilizado pela CONTRATADA aos CONTRATANTES um serviço similar, quando disponível. Também por motivos técnicos-operacionais, poderá haver alteração na data, local e/ou horário de embarque, alterações estas que serão, sempre, informadas previamente aos CONTRATANTES, de forma que estes possam optar por aceitar a alteração e participar do programa de viagem proposto ou cancelar suas respectivas reservas, garantido o respectivo reembolso integral do valor até então pago no prazo de 15 dias úteis. O CONTRATANTE também poderá optar por manter o valor pago como crédito para uma futura viagem junto a CONTRATADA.

21.2 – A CONTRATADA poderá ainda cancelar/alterar os serviços contratados diante de comportamento dos CONTRATANTES que, de alguma forma, coloquem em risco ou prejudiquem o bom andamento do programa de viagem e/ou o bem estar e/ou segurança dos demais participantes, sendo que, nestas hipóteses, os CONTRATANTES serão desligados do programa de viagem sem direito a reembolso ou compensação a qualquer título.

#### **22 – DO CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL:**

22.1 - O programa de viagem poderá ainda ser cancelado ou alterado por decisão da(s) autoridade(es) do(s) país(se) visitados, que no exercício de soberania nacional poderá(ão) impedir o ingresso ou restringir a

permanência dos CONTRATANTES em seu(s) território(s), poder sobre o qual nem a CONTRATADA nem tampouco os prestadores de serviço contratados possuem qualquer ingerência.

### **23 – DO CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS POR CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR:**

23.1 - O programa de viagem poderá ainda ser cancelado/alterado, a qualquer tempo, frente à ocorrência de caso fortuito e força maior que, dentre outras hipóteses, inclui 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 os CONTRATANTES e demais participantes dos serviços.

### **24 – DA ENTREGA DOS DOCUMENTOS PARA VIAGEM PELA OPERADORA:**

24.1 - A documentação necessária para participar do programa de viagem será entregue aos CONTRATANTES no prazo de até 15 (quinze) dias antes da data do embarque, conforme ajustado na cláusula 2.1 do contrato.

### **25 – DAS RECLAMAÇÕES:**

25.1 – Na hipótese de eventual insatisfação com os serviços prestados, deverão os CONTRATANTES contatar o canal de atendimento da CONTRATADA no endereço [www.transeuropa.com.br](http://www.transeuropa.com.br) dentro do prazo de até 30 (trinta) dias após o fornecimento do serviço considerado insatisfatório, nos termos do art. 26, inciso I e §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Caso não seja apresentada nenhuma reclamação dentro da forma e do prazo supra referido, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

25.2 – Deverão ainda os CONTRATANTES, na hipótese de eventual insatisfação com os serviços prestados, apresentarem reclamação, por escrito, ao prestador de serviço local, trazendo consigo cópia do respectivo protocolo, que deverá ser apresentado à CONTRATADA juntamente com a correspondente reclamação.

### **26 – DAS NECESSIDADES ESPECIAIS:**

26.1 - Os CONTRATANTES que necessitem de ajuda para se locomover ou para qualquer outra atividade ou de 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, devem declarar sua condição à CONTRATADA no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitar a averiguação prévia pela CONTRATADA junto aos seus fornecedores da disponibilidade dos cuidados especiais solicitados.

### **27 – DA AUTORIZAÇÃO DE CONSULTA AOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO:**

27.1 – Os CONTRATANTES autorizam desde já a CONTRATADA a consultar os sistemas dos órgãos de proteção ao crédito (Serasa, SCPC, etc.) sobre a existência de eventuais restrições que existam em seus respectivos nomes.

### **28 – DA CIÊNCIA DOS CONTRATANTES:**

28.1 – O CONTRATANTE declara que tem pleno conhecimento e ciência que a falta de qualquer um dos documentos obrigatórios acima mencionados, não se limitando a esses, para si e para os seus acompanhantes, seja no embarque ou em qualquer outra etapa da viagem, é de única e exclusiva responsabilidade do(s) passageiro(s), nada podendo ser reclamado ou exigido da CONTRATADA, inclusive em casos de deportação ou por ser impedido de ingressar no destino contratado.

28.2 – O CONTRATANTE declara ainda, que toda e qualquer situação decorrente de documentação rejeitada, impedimentos de fronteiras e ações dos órgãos de imigração nos aeroportos, portos e postos de fronteira, para os roteiros nacionais, internacionais, e marítimos, são de sua total responsabilidade, eximindo a CONTRATADA, de todo e qualquer dever, incluindo danos materiais e morais. Afirma ainda, que tem conhecimento de que se

houver deportação, tal ato é de soberania do país a ser visitado, não podendo a CONTRATADA interferir nas decisões locais de imigração.

**29 – TERMO DE ACEITAÇÃO E ADESÃO ÀS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E GERAIS DO PRESENTE CONTRATO:**

29.1 – O CONTRATANTE declara ter lido e, por isso, conhece e aceita integralmente todas as cláusulas específicas e gerais do presente instrumento, bem como as especificações contratuais do programa de viagem constantes na cláusula 2.1 do contrato, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à CONTRATADA, assumindo, de livre e espontânea vontade.

**30 – ELEIÇÃO DE FÓRUM**

Para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente contrato, as partes elegem o fórum da comarca do Rio de Janeiro, RJ, abrindo mão da prerrogativa do artigo 101, I do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90, ou de qualquer outra mais benéfica.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

(local) (dia) (mês) (ano)

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

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

CPF:

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

CPF: