

CONTRATO DE AGENCIAMENTO PARA FORMAÇÃO DE PACOTE DE VIAGENS E SERVIÇOS CORRELATOS

Ementa: 1) O PASSAGEIRO está adquirindo serviços de intermediação para aquisição de pacote de viagem que em caso de desistência declinada em até 50 (cinquenta) dias antes da data do embarque, será cobrado multa de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato a título de taxa administrativa; 2) A OPERADORA não se responsabiliza por eventuais restituições de pagamentos realizadas para hotéis, companhias aéreas e demais serviços contratados; 3) Fica consignada à impossibilidade de reembolso, por qualquer motivo, em razão das companhias aéreas, hotéis e parceiros contratados para o objeto do contrato não fazê-lo, eis que se tratam de terceiros, não-vinculados a operadora; 4) A OPERADORA, declara que trabalha unicamente como intermediária entre passageiros e as entidades que prestam os serviços, razão pela qual, reserva o direito de efetuar qualquer alteração, inclusive troca de transportadoras aéreas, terrestres e navais, hotéis, datas e horários de excursões locais, etc., quando por motivo de força maior, assim julgar conveniente. 5) Desde já fica destacado que a OPERADORA mantém atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados das 9h às 13h. 5) Em se tratando de viagem com destino ao exterior, existe a possibilidade de overbooking, tanto por parte de hotel e companhias aéreas, visto que não estão sujeitos a legislação brasileira.

HARMONIA OPERADORA TURÍSTICA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.459336/0001-66, estabelecida na Rua Visconde do Rio Branco, nº 1358, 19º andar, Curitiba – Paraná, por seus representantes legais infra-assinados, doravante denominada simplesmente de OPERADORA, e doutro lado:

Nome Completo		
Acompanhantes		
CPF/MF nº		Documento de Identificação nº
Profissão	Nacionalidade	Estado Civil
Endereço		
Bairro		Cidade
CEP		Estado
e-mail:		Fones:

doravante denominado simplesmente de PASSAGEIRO de comum acordo, têm, entre si, justo e acertado o presente Instrumento Particular de Agenciamento para Formação de Pacote de Viagens, estipulação de garantia e outras avenças, regido pela lei 11.771/2008, bem como pelas cláusulas e pelas condições descritas no presente:

CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1ª - Fazem parte integrante deste contrato todos os regramentos e condições gerais estipulados pela Associação Brasileira de Operadores de Turismo para a comercialização de produtos e serviços ligados a viagens, atendendo, ainda, aos princípios esculpidos no Código de Defesa do Consumidor, bem como aqueles consignados na Lei 11.771/2008.

CLÁUSULA 2ª – Pela presente avença O PASSAGEIRO se sujeita as regras estipuladas pela aviação brasileira e internacional, pelas normas que regulamentam a atividade hoteleira, bem como a qualquer política estipulada pelos órgãos governamentais em relação à exigência de vistos, autorizações, alvarás, etc., que sejam necessários para o regular deslocamento.

CLÁUSULA 3ª – Em nenhuma hipótese será a OPERADORA responsabilizada ou penalizada pela mudança de políticas nacionais e internacionais de ingresso ou saída de país, estados ou municípios, bem como não deterá qualquer responsabilidade pela mudança dos regramentos e exigências ocorridas pela aviação brasileira e internacional e regras destinadas a regulamentar a atividade de hospedagem em hotéis e similares;

OBJETO

CLÁUSULA 4ª – O presente contrato tem como OBJETO, a prestação de serviços pela OPERADORA, consubstanciados na intermediação entre passageiros e as empresas que prestam serviços na área de turismo, tais como hotéis e similares, companhias de transporte aéreos, navais e terrestres, passeios, ingressos de parque de diversões, etc., além daqueles a que o PASSAGEIRO se interessar, com a finalidade de possibilitar a contratação e formação de pacote de turismo.

§ 1º - Os serviços contratados pelo PASSAGEIRO, além daqueles que forem solicitados no decorrer da execução do contrato, são os seguintes:

TRANSPORTE				
CIA	Nº DO VOO	DESTINO	DATA DA SAÍDA	HORA DA SAÍDA
HOSPEDAGEM				
DATA DA ENTRADA	NOME DO HOTEL E FONE PARA CONTATO			
DATA DA SAÍDA	SERVIÇOS INCLUSOS SE EXISTENTES			
DEMAIS SERVIÇOS				
DESCRIÇÃO:			DATA	HORA

Valor total dos serviços adquiridos R\$

Forma de pagamento:

§ 2º - A venda dos serviços acima mencionados é intermediada ainda pela AGENCIA DE VIAGEM abaixo qualificada.

CLAUSULA 5ª – A escolha da companhia aérea, locais de hospedagens, serviços de alimentação, passeios turísticos são de responsabilidade única do PASSAGEIRO, cabendo a OPERADORA apenas a intermediação entre o PASSAGEIRO e ente prestador dos serviços por ele eleito.

PAGAMENTO

CLÁUSULA 6ª - Pelo agenciamento o PASSAGEIRO pagará uma percentagem do valor dos serviços contratados junto aos prestadores de serviços do local de destino a título de comissionamento;

§ 1º - O percentual acima mencionado é válido todas as modalidades de pacote de viagens, salvo aqueles que envolverem serviços marítimos;

CLAUSULA 7ª - Como intermediária, incumbe exclusivamente à OPERADORA a transferência e realização de pagamentos dos valores aos terceiros contratados.

OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA OPERADORA

CLÁUSULA 8ª - Estão inclusos no serviço de intermediação/agenciamento contratado junto à OPERADORA os seguintes atos:

§ 1º - A reserva, marcação e emissão de bilhete aéreo junto à companhia de transporte, bem como o repasse ao passageiro da data e hora marcadas para o embarque e desembarque;

§ 2º - A reserva, marcação e emissão de bilhete comprobatório da hospedagem, bem como a intermediação de contratação de café da manhã e refeições, desde que assim solicitado.

§ 3º - A intermediação para aquisição de ingressos e passeios turísticos no local de destino, bem como outros serviços que forem do interesse do PASSAGEIRO;

§ 4º - O bilhete de passagem estabelece contrato de transporte entre a companhia aérea e o passageiro diretamente, sujeitando-se ambos às condições expressas nos mesmos, inclusive quanto às bagagens quando sob cuidados das transportadoras;

§ 5º - O bilhete de hospedagem estabelece contrato de prestação de serviços entre o hotel e o hospede diretamente, sujeitando-se ambos às condições expressas nos mesmos;

CLÁUSULA 9ª - As partes convencionam que os seguintes SERVIÇOS NÃO ESTÃO INCLUSOS NO PREÇO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO:

§ 1º - Toda documentação necessária para empreender viagem, tais como passaporte, vistos, carteira de identidade, comprovante de vacinação, autorização, supressão de consentimento, enfim, todos os documentos que se fizerem necessários, é de responsabilidade exclusiva do passageiro.

§ 2º - Pré-pagamento de taxas de embarque nos aeroportos e portos, quando os deslocamentos aéreos e hidroviários não estiverem inclusos no roteiro, bem como taxas de fronteira com países limítrofes e taxas de parques.

§ 3º - Contratação, reserva e realização de pré-pagamento de pernoites e refeições que excedam o estabelecido no programa montado pelo PASSAGEIRO, inclusive os decorrentes de horários divergentes de vôos nacionais e internacionais, em relação ao início e término das diárias dos hotéis.

§ 4º - Contratação, reserva e pré-pagamento de passeios em locais opcionais não incluídos no programa.

§ 5º - Contratação, reserva e pré-pagamento de serviços médicos – hospitalares e farmacêuticos.

§ 6º - A OPERADORA não se responsabiliza pelo pedido de reembolso de passagens aéreas não-utilizadas, bem como por diárias de hotéis e outros serviços que não sejam utilizados, embora inicialmente contratados a mando do passageiro.

CLÁUSULA 10ª – A OPERADORA na qualidade de organizadora dos presentes roteiros, declara que trabalha unicamente como intermediária entre passageiros e as entidades ou pessoas que prestam os serviços constante em nossas programações (não se responsabilizando por serviços prestados por terceiros), bem como por qualquer dano surgido em razão de mudanças de horários, cancelamento de vôos, *no-show*, operacionalizados unicamente pelas companhias aéreas;

CLÁUSULA 11ª - A OPERADORA reserva o direito de efetuar qualquer alteração no presente roteiro, inclusive troca de transportadoras aéreas, hotéis, datas e horários de excursões locais, etc., quando por motivo de força maior, assim julgar conveniente. O passageiro que renunciar por livre e espontânea vontade a qualquer item pré-contratado, poderá fazê-lo, sem o direito porém de reembolso do valor dos serviços não utilizados.

DESISTÊNCIAS E CANCELAMENTOS

CLÁUSULA 12ª - Pedidos de cancelamentos ou desistências realizados em até 50 (cinquenta) dias úteis da saída prevista, implicará em multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do pacote, valor este referente a custos operacionais, independente do motivo pelo qual venha a ocorrer a desistência ou o cancelamento, não se responsabilizando a OPERADORA, inclusive, por motivo de força maior ou caso fortuito, doenças ou gravidez;

CLÁUSULA 13ª - As solicitações posteriores ao prazo estipulado na cláusula acima ficarão sujeitas ao pagamento de multa de 30% a 100%, que será mensurada na medida em que os pré-pagamentos forem sendo realizados aos terceiros prestadores de serviço.

CLÁUSULAS 14ª - Após início da viagem os serviços não utilizados não serão reembolsados;

FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

CLÁUSULA 15ª – O presente instrumento, bem como todas as demais obrigações dele resultantes, em relação ao direito material discutido, deverão ser interpretadas pelas disposições da Lei brasileira atinente à matéria.

CLÁUSULA 16ª – As partes contratantes elegem o foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Paraná, para dirimirem quaisquer divergências decorrentes do presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CLÁUSULA 17ª – Caso ambas as partes tenham interesse, os conflitos poderão ser decididos com base nas regras de direito arbitral, nos termos de acordo a ser oportunamente firmado nesse sentido, e, no caso, passará a fazer parte integrante do presente contrato.

E por estarem as partes, assim, justas e contratadas, firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença de testemunhas abaixo, para que produza seus legais efeitos.

LOCAL E DATA

OPERADORA

PASSEIRO

AGENCIA DE VIAGENS

INFORMAÇÕES GERAIS

- Desde já a OPERADORA consigna que as companhias aéreas, quando tratar-se de bilhetes de passagem aérea com preço incentivado por tarifas especiais, ou de grupo, não alteram vôos ou horários em hipótese alguma.
- A OPERADORA informa que a companhia aérea exige o comparecimento do passageiro ao aeroporto de embarque com 2 (duas) horas de antecedência para vôos internacionais, e 1 (uma) hora para vôos nacionais, correndo sob sua exclusiva responsabilidade problemas de atrasos ou não comparecimento.
- O passageiro é responsável por todos os seus pertences (dinheiro, jóias, malas, equipamentos, objetos em geral);
- A OPERADORA fica isenta de todo e qualquer dano, extravio, furto que por ventura possa ocorrer, inclusive em ambiência de hotéis, a guarda e o cuidado é exclusivamente do seu dono;
- As taxas aplicadas sobre serviços extras de hotelaria, tais como lavanderia, frigobar, taxas aeroportuárias, gorjetas, taxas ambientais, etc., ocorrem por conta do hóspede;
- A OPERADORA informa que as diárias dos hotéis vencem às 12:00 horas, independente do horário de chegada ou saída, conforme Convenção Internacional de Hotelaria, ficando assim o hóspede ciente de que terá que desocupar o apartamento até aquele horário e somente após o mesmo poderá ocupá-lo. Informa, ainda, que segundo às mesmas convenções e normativas, a diária de hotel inicia-se às 14 horas do dia destinado ao *check in*, sendo exigido o pagamento de uma diária adicional se houver o interesse por parte do passageiro em se hospedar antecipadamente.
- A OPERADORA informa que as companhias aéreas possuem limitação de bagagem, sendo que o excesso é taxado.
- Em se tratando de viagens empreendidas por menores, existe a necessidade de apresentação de documentos específicos, como autorizações dos pais ou tutores, supressão de consentimento, autorização do juízo de menores, sendo necessário que o passageiro verifique junto a companhia aérea do destino a documentação exigida para o embarque do menor.
- **A OPERADORA, quanto ao cancelamento ou alteração de horário e data dos serviços de transporte, tem a informar que são adotados pelos prestadores de serviços os seguintes critérios:**
 - a) Permitidos sem cobrança de taxa de serviço desde que efetuados até 16 (dezesseis) noites antes da partida.
 - b) De 15 a 6 noites antes da primeira decolagem, a penalidade será de 60% do valor total da passagem.
 - c) Se efetuados dentro dos 5 dias que antecedem a partida, não haverá reembolso. Em todos os casos o passageiro terá de arcar com eventuais diferenças tarifárias, se houver, tanto por motivo de aumento de preços, como por indisponibilidade da mesma classe tarifária no voo desejado.
 - d) **Em caso de no-show (não comparecimento do passageiro para embarque no horário designado), o passageiro não tem direito a reembolso.**
 - e) Após a utilização do primeiro trecho, nenhum trecho subsequente será reembolsado, mesmo que não utilizado.
 - f) Caso não tenha sido utilizado nenhum trecho, o reembolso poderá ser solicitado em até 1 (um) ano da data de reserva original, deduzindo-se taxa de 20% do valor pago.
 - g) Quando, por motivos de força maior, a companhia aérea efetuar o serviço de transporte apenas até um ponto intermediário, não conseguindo oferecer opção de transporte por via aérea ou terrestre até a cidade de destino final, o passageiro será reembolsado de acordo com a quilometragem do trecho não utilizado, multiplicada pelo rateio da tarifa paga, pela soma das distâncias da origem ao ponto de interrupção, e deste ao destino previsto
- **A OPERADORA INFORMA QUE A CONTRATAÇÃO DE HOTEIS E COMPANHIAS AÉREAS INTERNACIONAIS NÃO SEGUEM A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA, RAZÃO PELA QUAL, É POSSÍVEL A OCORRÊNCIA DE CANCELAMENTOS E OVERBOOKING SEM AVISO-PRÉVIO;**
- Desde já fica destacado que a OPERADORA mantém atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados das 9h às 13h.
O PASSAGEIRO DECLARA AINDA QUE LEU E TOMOU CIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA OPERADORA, CONSTANTES NO TEOR DESTA DOCUMENTO.

LOCAL E DATA

PASSAGEIRO