

## **Contrato de agenciamento e intermediação de programas de turismo, passeios, viagens, excursões, hospedagens e congêneres**

Os Srs. \_\_\_\_\_ doravante para os efeitos deste denominados simplesmente contratante(s) estão adquirindo neste momento serviços de viagem com a Flot Operadora Turística Ltda., doravante para os efeitos deste denominada simplesmente contratada, \_\_\_\_\_, com saída em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, através da agência \_\_\_\_\_ doravante para todos os fins e efeitos deste denominada mandatária, de acordo com publicação ou serviços customizados especialmente. O contratante tem ciência plena de que a FLOT atua para efetivar venda efetuada por Agência de Turismo contratada mediante prévio ajuste anterior entre esta e o consumidor final (o ora contratante).

***Os serviços contratados não incluem taxas de aeroportos, taxas de segurança, portos e fronteiras (salvo quando mencionado expressamente em contrário); despesas com vistos, vacinas e documentação; taxas municipais e "resort fee" sobre hospedagem; refeições não mencionadas, gorjetas, maleiros e despesas de caráter pessoal tais como lavanderia, telefonemas, etc., sendo estas de responsabilidade do contratante.***

### 1. Condições Gerais

A Contratada formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral do Turismo, do Código Civil Brasileiro e demais legislações atinentes à matéria, inclusive instruções normativas (IN) e portarias expedidas pelas autoridades do Turismo e das normas infralegais expedidas pela Receita Federal.

### 2. Condições Específicas de Viagem Internacional

2.1. A permanência ou restrição ao ingresso do contratante 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.

2.2. A contratada, assim como qualquer outra empresa intermediadora de serviços turísticos, não detém qualquer ingerência sobre tal decisão não se responsabilizando por eventuais impedimentos, devendo o contratante verificar previamente as condições de ingresso específicas de cada país destino ou mesmo país de conexão em que tenha que desembarcar.

### 3. Condições Específicas

3.1. A contratada atua como prestadora de serviços intermediadores entre seus clientes e prestadores de serviços nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas não exclusivamente: greves, distúrbios, quarentenas, guerras; fenômenos naturais: terremotos, furacões, enchentes, avalanches; modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a contratada não possui qualquer poder de previsão, controle ou possibilidade de intervenção.

3.2. Por motivos que fogem ao controle da contratada, especialmente em razão de caso fortuito ou força maior, reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc, sem, contudo causar prejuízo para o contratante. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o contratante sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

### 4. Condições Específicas da Reserva Terrestre e Marítima

4.1. Solicitação de reserva: deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), conforme mencionado na publicação ou espelhado nas condições entabuladas entre contrante e contratada e, quando for o caso, especificadas neste instrumento. Nos casos de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivadas até 07 (sete) dias úteis anteriores à saída da cidade de origem, exige-se o pagamento integral dos serviços e, em caso de impossibilidade de confirmação da reserva, haverá devolução integral dos valores pagos.

4.2. Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à contratada o cancelamento dos serviços confirmados, nos termos do disposto à cláusula 6 deste instrumento.

4.2.1 O contratante, bem como sua mandatária, a agência de viagens contratada, são integralmente responsáveis pela veracidade das informações enviadas à contratada, assim como pela autenticidade das cópias de documentos enviadas às instituições financeiras conforme e nos termos por estas exigidos, sob as penas da lei.

4.3. Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os alterem.

4.4. Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela contratada em nome do contratante, conforme o disposto à cláusula 6 deste contrato.

4.5. Apresentação para embarque em cruzeiros: deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes marítimos.

4.6. Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) inicia-se às 15 horas e a saída (check out) deverá dar-se até as 12 horas ou outro horário, conforme previamente avençado em material de divulgação ou diretamente entre contratante e contratada, ou ainda por disposição expressa do prestador final de serviços. O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento triplô ou quádruplo poderá ser constituído de cama articulada, sofá-cama ou 2 camas de casal, dependendo da disponibilidade do meio de hospedagem previamente determinado em material de divulgação ou conforme estipulado diretamente entre as partes

signatárias deste instrumento, ou ainda por disposição expressa do prestador final de serviços.

4.7. Regime de alimentação: prevalece o mencionado no material de divulgação e/ou confirmação do serviço.

4.8. Traslados e passeios: são serviços compartilhados com outros passageiros e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de participantes. O prestador local não poderá retardar o traslado ou passeio para aguardar passageiros retidos por autoridades fiscais ou policiais ou aqueles que não se apresentem no horário e local previamente indicado no material de divulgação ou avençado expressamente pelas partes.

4.9. Guias e motoristas-guia estarão incluídos nos passeios em que tal condição estiver explicitamente mencionada.

4.10. Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objeto desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos contratantes. A contratada não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam vir a sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à transportadora e ou notícia à autoridade competente quando se fizer necessário. Recomenda-se fazer seguro das bagagens antes de iniciar-se a viagem. Em traslados e excursões terrestres, cada um dos contratantes terá direito a transportar um volume de até 20 kg, além da bagagem de mão. Deve ficar claro que as condições de transporte de bagagem neste caso não são reguladas por autoridades e sim pelos prestadores dos serviços.

4.11. Responsabilidades sobre valores: a contratada não se responsabiliza por roubo de documentos ou por objetos de valor e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao meio de hospedagem a existência de cofres para a guarda destes.

4.12. Serviços Opcionais: Em material de divulgação poderão ser indicados passeios, visitas e restaurantes em caráter opcional. Quando não contratados/reservados através da contratada, estes opcionais constituem-se em mera sugestão, não sendo de responsabilidade da contratada a qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

#### 5. Condições Específicas do Transporte Aéreo

5.1. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

5.2. Bagagem: o transporte da bagagem dos contratantes será feito de acordo com as regras da transportadora aérea cuja franquia poderá variar de acordo com o tipo de tarifa contratada.

5.3. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusivamente da transportadora aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

5.4. A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

5.5. O preço da passagem aérea poderá sofrer reajustes até a sua efetiva compra ou, no caso de alterações solicitadas pelos contratantes, poderá ser reajustada após a sua compra caso assim o exija a transportadora aérea.

5.6. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque; b) depois de iniciada a viagem aérea, reconfirmar diretamente na transportadora aérea o voo de retorno ou voo subsequente com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da saída do voo.

5.7. O transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas à cláusula 6 deste contrato.

5.8. Conexões: O tempo de conexão entre voos é o determinado pelas transportadoras aéreas ou autoridades aeroportuárias de forma automática e sob sua exclusiva responsabilidade.

Em caso de reservas efetuadas trecho a trecho ou conexões entre duas companhias diferentes devem os contratantes observar rigorosamente o tempo mínimo entre os voos de 2 e 3h quando a conexão se der no mesmo aeroporto e de 5 e 6h quando a conexão se der em aeroportos diferentes dentro da mesma cidade.

5.9. Devido às novas regras de reserva de assentos em aeronaves, a antecedência na marcação de assentos nos voos poderá variar de acordo com o tipo de tarifa contratada. No caso de tarifas reduzidas a marcação poderá ser feita somente no aeroporto no momento do check in.

5.10. A responsabilidade pela marcação antecipada de assentos será da mandatária, do contratante ou da contratada mediante ajuste prévio entre as partes.

#### 6. Condições Específicas de Cancelamento

6.1. Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou dos serviços contratados de forma unilateral pelos contratantes, bem como a alteração de datas pelos contratantes.

6.2. As solicitações de cancelamento de viagem ou serviços contratados deverão ser sempre por escrito, com comprovante de recebimento por parte da contratada e estas se sujeitam às penalidades previstas em lei ou neste instrumento e deverão ser aplicadas sobre o valor da contratação, independentemente do que houver sido pago pelo contratante em caso de parcelamento, segundo a antecedência com que forem comunicadas à contratada e de acordo com o disposto às cláusulas 6.2.1; 6.2.2 e 6.2.3 e 6.2.4 deste instrumento.

6.2.1. Cancelamento, multas compensatórias:

6.2.2. Com antecedência de 30 (trinta) dias ou mais será de 10% (dez por cento) do valor do contrato, além das multas cobradas pelos fornecedores (transportadora, receptivo, hotéis, restaurantes, e outros serviços), sabendo-se que a contratada é intermediária na realização dos serviços nos termos do disposto na Lei Geral do Turismo;

6.2.3. Com antecedência de 30 (trinta) a 11 (onze) dias anteriores à data de início da viagem: 15 % (quinze por cento), bem como multas cobradas pelos

fornecedores (transportadora, receptivo, hotéis, restaurantes, e outros serviços), sabendo-se que a contratada é intermediária na realização dos serviços nos termos do disposto na Lei Geral do Turismo;

6.2.4. Com antecedência de menos de 11 (onze) dias anteriores à data de início da viagem: 20% (vinte por cento), bem como multas cobradas pelos fornecedores (transportadora, receptivo, hotéis, restaurantes, e outros serviços), sabendo-se que a contratada é intermediária na realização dos serviços nos termos do disposto na Lei Geral do Turismo;

### 6.3. Esclarecimentos:

6.3.1 Parte marítima: uma vez confirmada e garantida a cabine, não importando a antecedência com que tal ocorra, havendo o cancelamento da viagem por decisão unilateral dos contratantes, este poderá importar em perda integral ou parcial das quantias pagas de acordo com as normas da operadora de cruzeiro contratada, recomendando-se a contratação prévia de seguro cancelamento.

6.3.2. Parte aérea: As passagens aéreas em vôos regulares têm tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições (endossos, mudanças de rotas, cancelamento, não comparecimento, etc). Algumas tarifas depois de compradas, implicam em perda total do valor da passagem. Em caso de reembolso serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias respectivas. Nestes casos o reembolso será feito após o ressarcimento por parte da transportadora aérea.

6.3.3. O passageiro que não comparecer para embarque ou não se apresentar para a realização dos serviços adquiridos passagens aéreas e marítimas, hospedagem, traslados, passeios e ingressos no dia e hora previamente contratados, sofrerá as penalidades mencionadas à cláusula 6, supra, devendo este ressarcir à contratada os danos causados por sua inadimplência.

6.3.4. Na hipótese de os serviços adquiridos passagens aéreas e marítimas, hospedagem, traslados, passeios e ingressos não serem usufruídos pelos motivos mencionados na cláusula deste contrato, a contratada não efetuará nenhuma indenização ou reembolsará qualquer valor.

6.4 No caso de programas de viagem em grupo ou de caráter corporativo prévia e expressamente condicionados a número mínimo de participantes, caso não seja preenchido este número reserva-se a contratada a apresentar ajuste no valor dos serviços ou mesmo cancelar os serviços com prazo de até 30 dias antes do início dos mesmos.

6.5. Em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado por decisão unilateral do contratante, não lhe será concedido qualquer reembolso pelo evento.

### 7. Documentos a serem entregues pela contratada

Ao reservar serviços com a contratada o contratante e sua mandatária, a agência de viagens, declaram conhecer as Condições Específicas, pelo que aderem contratualmente obrigando-se ao bom e fiel cumprimento de todo o pactuado, firmando este instrumento perante duas testemunhas instrumentais que este também assinam.

Cidade \_\_\_\_\_, Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

7.1. A contratada providenciará, após o pagamento total dos serviços contratados, a emissão da documentação de viagem, previamente estabelecida, salvo disposição expressa em sentido contrário devidamente firmada entre as partes.

7.2. Em casos de reserva de último momento, a contratada se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no dia da partida podendo ser por meio eletrônico.

### 8. Documentação de responsabilidade do passageiro:

8.1. A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de total responsabilidade do contratante. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo que neste caso serão aplicadas as penalidades da cláusula 6 deste instrumento.

8.2. Recomenda-se que o contratante consulte e se for o caso contrate os serviços de despachante para assuntos relativos à documentação de viagem.

### 9 Reclamações:

9.1. Em caso de deficiência no serviço prestado: passagens aéreas e marítimas, hospedagem, traslados, passeios e ingressos, a reclamação deverá ser devidamente reportada por escrito ao prestador do serviço "in loco", com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à contratada juntamente com a reclamação.

9.2 Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à contratada em até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1º. do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada juridicamente perfeita para que assim produza todos os seus fins e efeitos de direito.

### 10. Nota Fiscal de Serviços

10.1 A contratada emitirá nota fiscal em nome do(s) contratante(s) pelo valor da comissão, corretagem, bonificações, retenções, prêmios e assemelhados.

A mandatária deverá às suas expensas e sob sua estrita responsabilidade emitir nota fiscal em nome do(s) contratante(s) por sua parte da comissão.



.....  
**Contratada Flot Operadora Turística Ltda**

CNPJ: 57.426.975/0001-01

Av. São Luis, 50 – conjunto 162 – São Paulo - SP

.....  
Mandatária                      Carimbo e assinatura da Agência

CNPJ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE Assinatura

CPF nº: \_\_\_\_\_

RG nº: \_\_\_\_\_

Testemunhas

1.-.....

Nome1: \_\_\_\_\_

Endereço1: \_\_\_\_\_

RG.1: \_\_\_\_\_

2.-.....

Nome2: \_\_\_\_\_

Endereço2: \_\_\_\_\_

RG.2: \_\_\_\_\_