

# Contrato De Prestação de Serviços Turísticos

## ARTIGO 1º DA DELIBERAÇÃO NORMATIVA DA EMBRATUR Nº 392/98 PUB. D.O.U. 07/08/98.

O programa de viagem ou excursão, escolhido pelo passageiro, será executado sempre com observância:

**A** - As condições específicas ou descrição dos programas que estão impressas nas páginas de cada programa deste catálogo da Pacha Tours.

**B** - As condições gerais estabelecidas pela Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/85 da EMBRATUR, que fica fazendo parte integrante deste contrato, regulamentando os direitos e deveres recíprocos das partes, suas responsabilidades e os casos de alteração ou cancelamento do programa, por iniciativa do(s) passageiro(s), bem como as normas do Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/90.

## I - RESERVAS E PAGAMENTOS

A PACHA TOURS efetua somente as reservas solicitadas por escrito, diretamente aos nossos escritórios ou, através de nossos representantes em todo o Brasil, mediante o depósito prévio de 20% (vinte por cento) do valor total do pacote, além da TAXA DE RESERVA (\*\*\*) de US\$ 49,00 por pessoa não reembolsável e não dedutível (\*\*).

*(\*) A Pacha Tours executa serviços de reserva tais como abertura de dossiês em diversos departamentos, comunicações com representantes locais, cias. aéreas, marítimas etc..., imediatamente no recebimento da taxa de reserva, por este motivo não é reembolsável. (Pois um serviço executado não pode ser devolvido.)*

*Não é dedutível porque, os valores dos serviços de reserva não estão embutidos nos preços dos pacotes. No ato da confirmação, a Pacha Tours informará o prazo para pagamento completo da viagem em função da data de saída do passageiro e do prazo estabelecido pela companhia aérea para a emissão do bilhete.*

*(\*\*) Se a confirmação não estiver de acordo com a solicitação, e, o passageiro, não quiser outras opções, a taxa de reserva, inclusive o depósito efetuado será devolvido integralmente.*

## II - PREÇOS - DESISTÊNCIA - MUDANÇA - TRANSFERÊNCIA

### A - PREÇOS:

Os preços publicados nesse catálogo são em Dólares Americanos e os cálculos para conversão em reais dos preços serão feitos pelo valor do câmbio turismo do dia em que o pagamento for efetuado e não da data da reserva. Os preços da parte terrestre para os destinos na Turquia, Grécia e Paris são em Euros e calculados com base na sua conversão em dólares usando a paridade de US\$ 1,00 = 0,71€ porém quaisquer mudanças para cima e/ou para baixo serão cobradas ou deduzidas.

*Lembramos que todos os nossos preços são uma composição de diversos serviços começando com agência de viagens revendedora, Pacha Tours, companhia aérea, agências de viagens locais, hotéis, transportes terrestres/aéreos/marítimos no local, restaurantes, guias, etc...*

### B - DESISTÊNCIA - MUDANÇA - TRANSFERÊNCIA SOLICITADA POR PARTE DO CLIENTE:

Conforme disposição legal neste sentido, o passageiro (contratante) poderá exercer seu direito de arrependimento, por escrito, **até 7 dias após a assinatura do presente contrato**, fora do estabelecimento comercial da agência de viagens ou da Pacha Tours (**caso os serviços contratados ainda não tenham sido executados, inclusive os serviços relacionados à operação de venda da Agência de Viagens e os serviços pré-operacionais e operacionais da Pacha Tours**), lhe sendo devolvido, em até 10 dias úteis, todo o valor pago.

#### - Pedido de Desistência:

Em caso de cancelamento ou desistência, a pedido do passageiro, tal manifestação deverá ser feita sempre por escrito.

#### - Taxas Cobradas:

Passado o período legal previsto para arrependimento, serão cobradas multas, para desistências, transferências e cancelamentos, da seguinte forma:

**1 - Taxa da Reserva:** US\$ 49,00 por pessoa.

#### **2 - Pena Compensatória (além da taxa de reserva):**

- Cancelamentos feitos até 30 dias antes do início: 3% do total da venda.

- Cancelamentos feitos a menos de 30 dias antes do início: 10% do total da venda.

**II.1** - Em todos os casos, serão cobrados também os serviços que já tenham sido executados com o acordo do cliente, e mais qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrado pelas companhias aéreas e/ou marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres.

**II.2** - Sem prejuízo da taxa da reserva e da pena compensatória, é lícito à operadora, cobrar ainda, eventuais perdas e danos, tais como multas aplicadas pelas companhias aéreas e/ou fornecedores terrestres/marítimas, provenientes do cancelamento da viagem e/ou pacote turístico contratado.

**II.3** - Em qualquer hipótese, no caso de devolução do dinheiro ao passageiro, a operadora terá 10 dias úteis após as retenções cabíveis, contados do dia em que a operadora receber o pedido de cancelamento por escrito.

**II.4** - Mudança de nomes de passageiros ou a solicitação de troca de data de saída ou programa para outra, representa um cancelamento e um novo pedido, que estará sujeito a sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da operadora e dos fornecedores aéreos, terrestres e marítimos envolvidos.

A taxa da reserva será cobrada novamente.

**II.5** - No caso de cancelamento após o início da viagem, a operadora devolverá somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos.

### C - CANCELAMENTO POR PARTE DE OPERADORA:

**II.6** - A operadora se reserva o direito de cancelar, adiantar qualquer programa ou modificar itinerário, se necessário for, para a segurança ou conforto dos passageiros.

**II.7** - No caso do eventual cancelamento de uma saída de um programa ou pacote garantido pela operadora, além da devolução integral dos valores pagos em até 10 dias úteis, a operadora, por livre arbítrio, oferecerá ao passageiro em forma crédito não transformável em dinheiro, o equivalente a 10% da excursão contratada, valor este que deverá ser utilizado na aquisição de qualquer nova excursão durante um ano da data de saída cancelada.

## III - PREÇOS E SERVIÇOS DE HOTELARIA

Todos os preços estão sujeitos a alteração sem aviso prévio, seja em função do aumento do custo de qualquer um dos itens que compõem a viagem ou da flutuação cambial entre as moedas utilizadas.

As tarifas constantes nas tabelas são calculadas e estabelecidas neste contrato em 01 de novembro de 2009, ficando, assim, sujeitas a eventuais variações cambiais, de iniciativa exclusiva das companhias aéreas/marítimas, prestadoras de serviços terrestres, hotelaria, restaurantes, ingressos aos museus e ruínas (conforme Resoluções Governamentais).

Os pacotes com saídas do Brasil, mencionados neste catálogo, incluem o número de dias necessários para viagem de ida e volta.

A acomodação é baseada em duas camas de solteiro, ou cama de casal. Para hospedagem da 3ª pessoa no mesmo apartamento, a acomodação será em cama extra articulada.

Os apartamentos utilizados são do tipo "standard".

As diárias iniciam às 14:00 horas do dia da chegada, e vencem às 12:00 horas do dia da partida. A ocupação antes ou depois de tal horário acarretará cobrança extra para o passageiro. Não sendo possível a acomodação em hotel de classificação conforme o programa, o passageiro será reembolsado pela diferença do preço. Demais circunstâncias alheias à vontade da Pacha Tours, como "overbooking" (sobrevenda) alegado pelo hotel, bem como quebra contratual, poderão ocorrer ocasionando a substituição dos hotéis mencionados, para hotéis similares sem nenhum custo suplementar.

A classificação dos hotéis e navios é feita pelas normas locais.

O regime de alimentação será sempre, tal como mencionado em cada um dos programas deste catálogo (MAP - Meia Pensão e, SAP - Pensão Completa), salvo o café da manhã, oferecido em todos os nossos programas, que em geral é o "café continental" (café, leite, chá, manteiga e torradas).

#### **IV - FINANCIAMENTOS: SOB CONSULTA**

#### **V - ALTERAÇÕES E MUDANÇAS**

A Pacha Tours somente examinará as solicitações de alterações e/ou mudanças que sejam formuladas por escrito pelos passageiros, respondendo-lhes com presteza sobre a possibilidade de executá-las e sobre os respectivos custos suplementares ou, o ajuste de preço em função de novo(s) programa(s) ou mudanças de data.

**ATENÇÃO:** *Todas as solicitações de alterações durante os últimos 30 dias antes da data de partida, serão consideradas como cancelamentos, sujeitos, portanto, às multas previstas na cláusula III deste contrato.*

#### **VI - COMPANHIAS TRANSPORTADORAS**

Somente Companhias aéreas filiadas à IATA.

Em se tratando de pacote turístico, a passagem aérea será emitida pela Pacha Tours, que lançará no bilhete de passagem o voo e respectivo horário.

Cada roteiro possui transportadoras aéreas escolhidas pela Pacha Tours.

Emitido o bilhete de passagem aérea, o Contrato de Transporte Aéreo, estabelecido entre passageiro e empresa aérea, será regido pelas regras da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro da Aeronáutica.

Os bilhetes de passagens aéreas, emitidos pela Pacha Tours para todos os programas deste catálogo, não são endossáveis.

Não haverá reembolso por trechos não utilizados.

Em caso de cancelamento, a devolução será feita em moeda nacional consoante Condições Gerais de Transporte Aéreo e normas do DAC, observando sempre as regras das cláusulas II e III deste contrato.

O bilhete de passagem aérea emitido será entregue ao passageiro no mínimo até 07 (sete) dias antes da partida. Caso contrário, as tarifas promocionais, divulgadas nas tabelas de preço específicas, serão inaplicáveis.

Os casos de passageiro, chegando ou partindo, em voos não determinados pela Pacha Tours, *os traslados aeroporto/hotel/aeroporto, uma vez solicitados, serão cobrados à parte.*

A Pacha Tours não vende bilhete aéreo desvinculado ou, sem aquisição da parte terrestre, pois seus preços são negociados em classes de reserva promocionais a partir da tarifa "acordo de excursão", conforme condições específicas das páginas de cada programa oferecido neste catálogo.

No caso de aquisição, por parte do passageiro, somente da parte terrestre, os trechos de ponta (on line) e internos não serão emitidos pela Pacha Tours, *sendo de exclusiva responsabilidade do passageiro as reservas e emissão desses trechos.*

Nos casos de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, a responsabilidade será da Cia. Aérea Transportadora, de acordo com as regras da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro do Ar.

As escalas técnicas ficarão a critério do Comandante da aeronave.

O preço da passagem aérea poderá sofrer reajustes de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

O passageiro deve apresentar-se no aeroporto até três horas antes do horário previsto para embarque.

O passageiro deverá reconfirmar, junto à Cia. Aérea, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a saída do voo.

Não haverá retardo de voo para aguardar passageiros retidos por Autoridades Aduaneiras e de Imigração. O passageiro que ficar retido sofrerá as penalidades previstas na cláusula III deste contrato, ficando de imediato desligado da viagem.

O passageiro que optar por viajar com valores acima dos limites indenizáveis, deverá fazer "declaração de bagagem" e contratar seguro específico.

A bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são cobertos por este contrato, correndo por conta e risco do mesmo.

A Pacha Tours não se responsabilizará por furto, roubo, ou extravio, quando a bagagem estiver sob a guarda das transportadoras aéreas, terrestres e hidroviárias, bem como em hotéis, incluindo a sua manipulação em traslados, quando for o caso.

Ocorrendo dano ou extravio de bagagem, o passageiro deve, de imediato, apresentar a reclamação a quem de direito.

Em traslados, excursões/terrestres, o passageiro terá direito a transportar dois volumes totalizando 32 kg., além da bagagem de mão.

#### **VII - TRASLADOS E PASSEIOS**

Serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas, permitindo dois volumes totalizando 32 kg. por passageiro, além da bagagem de mão.

O Transferista permanecerá 40 (quarenta) minutos após a hora do pouso da aeronave para o traslado dos passageiros. Os passageiros que tiverem problemas nos Setores de Imigração e Fiscalização Aduaneira, ou na localização de bagagem, ou por qualquer outro motivo, tal serviço não será realizado, e não haverá reembolso do mesmo.

Qualquer serviço solicitado e reservado, uma vez não utilizado por culpa, erro ou próprio desejo do passageiro, não será passível de reembolso.

#### **VIII - SEGURO DE VIAGEM - AQUISIÇÃO OBRIGATÓRIA**

Na aquisição de qualquer pacote da PACHA TOURS, **será obrigatória a aquisição de seguro de viagem denominado "TRAVEL ACE INTERNATIONAL" Assistência de Viagem Internacional, básica, que será cobrado à parte no ato da confirmação do pacote juntamente com as taxas aeroportuárias e nova taxa de segurança nos aeroportos e aviões.** As condições e coberturas do mesmo estão à disposição em sua agência de viagens ou nos escritórios da PACHA TOURS.

#### **IX - DOCUMENTAÇÃO DO PASSAGEIRO E SUA RESPONSABILIDADE**

Sendo o passaporte um documento pessoal, cada passageiro deve possuir o seu devidamente legalizado e com "Vistos Consulares" para todos os países que os exijam. **A documentação defeituosa e/ou a falta de visto será de única e exclusiva responsabilidade do passageiro.** Os menores de idade desacompanhados, ou na companhia apenas do pai ou da mãe, necessitarão de autorização para viagem ao exterior, na forma dos artigos 84 e 85 da Lei nº 8.069/90 ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE.

O passageiro acometido por doença grave, portador de aparelhos de ajuda física, ou similares, doença mental, bem como gravidez, deverá declarar a sua condição e viajar coberto por seguro específico, assumindo o risco em tais situações.

O passageiro que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão, poderá ser desligado da mesma, sem direito a qualquer devolução, correndo a despesa de retorno por conta do mesmo.

#### X - RECLAMAÇÕES: PROCEDIMENTOS

A Pacha Tours devolverá ao passageiro o valor correspondente ao serviço não prestado ou defeituoso, após verificação de que o mesmo não ocorreu por iniciativa do próprio passageiro, ou por razões conforme descritos nas Cláusulas XII.

É indispensável, para agilizar essa verificação, que o passageiro obtenha documento de comprovação do serviço com problema ou não prestado, junto à agência local.

**ATESTAÇÃO:** A Pacha Tours escolhe sempre as melhores agências prestadoras de serviços turísticos em cada destino, conhece suas qualidades e confia nelas porém, caso aconteça de prestarem um serviço defeituoso ou mesmo não prestarem o serviço contratado, a Pacha Tours precisa de uma ATESTAÇÃO para poder indenizar seus clientes. Sem nenhuma ATESTAÇÃO ou prova nítida do problema e a agência local não concordar com a redamação do cliente (palavra contra palavra), a Pacha Tours não poderá indenizar seus clientes.

A devolução, quando devida, deverá ocorrer, no máximo, no prazo de 20 (vinte) dias após a solicitação por escrito do passageiro, que deve ser apresentada, por escrito, em até 30 dias após o término do programa turístico, sob pena de decadência (artigo 26, Inciso I, do Código de Defesa do Consumidor).

**ATENÇÃO:** A devolução, quando devida, será efetuada em moeda nacional, em valor equivalente à moeda estrangeira adotada para o cálculo do preço, ao câmbio do pagamento do pacote turístico efetuado pelo passageiro junto a Pacha Tours.

A devolução poderá ser substituída por meio de reparação alternativa, em consenso entre a agência operadora local e o passageiro ou, entre a Pacha Tours e o passageiro.

**ATENÇÃO:** Caso a Pacha Tours, durante a execução do programa turístico, substituir o serviço defeituoso, desde que não prejudique o normal aproveitamento do programa, e por razões comprováveis de força maior, caso fortuito, ou de ordem técnica de segurança ou por qualquer outra razão visando o melhor andamento do programa, NÃO HAVERÁ REEMBOLSO.

**ATENÇÃO:** Acontecendo no local, a compensação de um ou mais serviços, por qualquer razão, por exemplo: se um determinado serviço previsto for mal executado por nosso representante local ou, em razão de mudança de horários e itinerários de navios, aviões, trens ou outros, acontecer a perda de uma visita ou traslado, etc., nosso representante oferecerá ao cliente outro(s) serviço(s) para compensar o prejuízo. Neste caso, é indispensável a assinatura de protocolo entre o cliente e o nosso representante local, mencionando claramente a aceitação do cliente desta compensação, para evitar confusões e transtornos na volta do cliente. Se não houver o citado protocolo assinado pelo cliente, porém, o(s) serviço(s) oferecidos em compensação e usufruído(s) pelo cliente, a Pacha Tours considerará ACEITO o acordo por seu cliente e NÃO HAVERÁ INDENIZAÇÃO.

#### XI - RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

É de responsabilidade da PACHA TOURS o cumprimento dos serviços descritos nos VOUCHERS entregues aos passageiros dentro dos limites indicados por estas condições gerais, sendo ainda a PACHA TOURS responsável pelas informações divulgadas no programa de viagem.

**ATENÇÃO:** Sempre que existam razões que justifiquem (CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR OU QUESTÕES DE ORDEM TÉCNICA DE SEGURANÇA), a PACHA TOURS poderá alterar a ordem dos percursos, modificar horários de partida ou substituir quaisquer hotéis previstos por outros de categoria similar, sem que o passageiro tenha qualquer direito de indenização ou reembolso.

**ATENÇÃO:** São hipóteses de força maior e caso fortuito, excludentes de responsabilidade da PACHA TOURS: greve, guerras, motins, revoluções, ações de autoridades governamentais, acidentes da natureza, más condições meteorológicas, que impeçam o cumprimento do programa turístico.

#### XII - VALIDADE DOS PROGRAMAS TURÍSTICOS

De 01 de novembro de 2009 a 31 de março de 2010.

#### XII - FORO

As partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Rio de Janeiro como único competente para dirimir as dúvidas e as questões decorrentes deste contrato, renunciando desde já, qualquer outro, por mais privilegiado que seja. **Estou ciente e concordo com as condições expressas neste Contrato.**

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Estou ciente e concordo com as condições expressas neste Contrato.**

**CONTRATANTE:**

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

R.G.: \_\_\_\_\_ C.P.F.: \_\_\_\_\_

De acordo

**CONTRATANTE:**

**Razão Social:** Pacha Tours Agência de Viagens e Turismo Ltda.

**C.N.P.J.:** 01.141.404/0001-68

**Insc. Mun.:** 02.014.572

  
Pacha Tours Agência de Viagens e Turismo Ltda.