



CONTRATO DE PRESTAÇÃO E FINANCIAMENTO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

Contratada - PERSONAL TURISMO, com sede na Av. Alberto Bins, 392, sala 1301 - Centro – Porto Alegre – RS CEP: 90030-140, registrada e reconhecida pela Embratur sob o nº RS 10-94465069000134, pela IATA nº 57509082, associada ao Sindetur, Abav e Ugart, inscrita no CNPJ sob o número 94.465.069/0001-34, representada neste ato por Augusto Y. Leite, doravante denominada **A OPERADORA**.

O contrato de prestação de serviços da OPERADORA pela doravante denominada **A AGÊNCIA** aqui representada pela seguinte empresa:

AGÊNCIA:	
CNPJ:	CEP:
ENDEREÇO:	Nº E COMPLEMENTO:
CIDADE:	UF:
REPRESENTANTE LEGAL:	

Denominada **O CLIENTE**, de outro lado, na qualidade de cliente (passageiro), o (a) Senhor (a):

CLIENTE:	
CPF:	RG:
ENDEREÇO:	CEP:
Nº E COMPLEMENTO:	CIDADE:
UF:	TELEFONE:
EMAIL:	

As partes acordam o seguinte:

CLÁUSULA 1: DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 A AGÊNCIA compromete-se a prestar ao CLIENTE os serviços turísticos descritos neste contrato (B2C), com a intermediação e recurso financeiro da OPERADORA (B2B), que viabilizará as reservas junto às empresas que compõem o(s) serviço(s) turístico(s) contratado(s) (como empresas de transporte aéreo, hotéis, cruzeiros, entre outros) e o pagamento dos serviços, inclusive o parcelamento destes.

CLÁUSULA 2: DO PRAZO E VIGÊNCIA

2.1 Este contrato terá vigência até o término dos serviços turísticos, ou enquanto durarem as obrigações de pagamento entre o CLIENTE e a OPERADORA.



CLÁUSULA 3: DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1 A OPERADORA organizará e fornecerá ao CLIENTE através da AGÊNCIA os serviços turísticos, que poderão incluir, mas não exclusivamente:

- a) Pacotes turísticos e viagens de lazer ou corporativas.
- b) Reservas de hospedagem, transporte, passeios e excursões.
- c) Assistência em eventos ou excursões adicionais.

SERVIÇOS INCLUSOS
SERVIÇO(S):
AÉREO(S) (SE APLICÁVEL):
HOTELARIA (SE APLICÁVEL)
OUTROS:

NOME(S) DO(S) PASSAGEIRO(S)		
NOME	DATA DE NASCIMENTO	CPF/PASSAPORTE

3.2 DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS: As seguintes despesas, bem como outras que eventualmente ocorram e cuja ciência será previamente levada ao CLIENTE não se encontram inclusas no preço contratado tais como: taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas pró-turismo, taxas com carregamento de bagagens, atrativos de entretenimento, telefonemas, internet, alimentos e bebidas, produtos de frigobar, serviços de quarto, troca de veículo por excesso de bagagem, bagagem extra ou quaisquer custo não descrito expressamente no campo SERVIÇOS INCLUSOS ou nas confirmações.

CLÁUSULA 4: OBRIGAÇÕES DAS PARTES CONTRATADAS

4.1 Obrigações da AGÊNCIA:

- a) Informar com antecedência o CLIENTE e à OPERADORA sobre qualquer alteração nos serviços contratados.



- b) Fornecer ao CLIENTE, de forma clara e acessível, todas as informações pertinentes às reservas realizadas, incluindo, mas não se limitando a:
1. Detalhes da reserva: data da reserva, destino, número do voo, escalas, tipo de acomodação, número de pessoas, e quaisquer serviços adicionais contratados, limites de bagagem.
 2. Condições de cancelamento e reembolso: informações sobre prazos, taxas aplicáveis e procedimentos necessários.
 3. Informações sobre seguros de viagem, se aplicável, incluindo coberturas e condições.
- c) A AGÊNCIA se compromete em fornecer à OPERADORA, de forma clara e acessível, dados do CLIENTE, tais como: nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato e a forma de pagamento a ser aprovada pela OPERADORA.
- d) A divulgação das informações para O CLIENTE será realizada por meio de e-mail, aplicativo da agência ou outro meio acordado entre as partes, garantindo que O CLIENTE tenha acesso fácil e rápido a todos os dados relevantes de sua reserva.
- e) A AGÊNCIA e a OPERADORA se compromete a manter a confidencialidade dos dados pessoais do CLIENTE, conforme as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e a utilizar as informações apenas para os fins relacionados à prestação dos serviços contratados. A AGÊNCIA e a OPERADORA atuam como **controladoras independentes** dos dados pessoais do CLIENTE, comprometendo-se a: tratar dados apenas para fins de execução do contrato e cumprimento de obrigações legais; armazená-los pelo prazo necessário à prestação do serviço e obrigações fiscais; garantir o direito de acesso, correção e eliminação dos dados, conforme a Lei 13.709/2018.

4.2 Obrigações da OPERADORA:

- a) Viabilizar o financiamento ao CLIENTE para a cobertura dos serviços prestados pela AGÊNCIA.
- b) Fornecer ao CLIENTE um cronograma de pagamentos, especificando taxas e juros aplicáveis.
- c) A OPERADORA, compromete-se a atuar como intermediadora na realização de reservas de serviços turísticos, incluindo, mas não se limitando à hospedagens, passagens aéreas, passeios e outros serviços correlatos, em nome do CLIENTE.
- d) A Operadora atuará em estreita colaboração com a agência de turismo, garantindo que todas as transações sejam realizadas de forma eficiente e segura, sempre visando a satisfação do Cliente e a qualidade dos serviços prestados.
- e) Informar imediatamente à AGÊNCIA os dados da(s) reserva(s) do CLIENTE por telefone, e-mail, whatsapp, ou qualquer meio acordado entre elas.
- f) A OPERADORA poderá promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis serviços, em geral, passeios, entre outros, que não apresentem prejuízo ao passageiro e a agência de viagens, incluindo, passeios e voos desde que em concordância das partes, dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com o respectivo reembolso.
- g) Em caso de atraso no voo, quando resultar na perda de serviços ou pernoites, a responsabilidade da operadora limita-se a reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes, se possível, mediante pagamento do serviço no local pelo cliente sem reembolso.

4.3 Obrigações do CLIENTE:

- a) Cumprir com o pagamento das parcelas à OPERADORA nos prazos acordados.
- b) Arcar integralmente e unilateralmente itens citados no trecho 2.2.
- c) Deverá apresentar-se no aeroporto, no local específico de seu embarque, com no mínimo 3 horas antes do horário previsto para a sua saída, informado pela AGÊNCIA, incluindo a possibilidade de interceptação por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização, portando os documentos necessários para seu embarque, entrada e saída dos países aos quais se destina.



- d) Deverá cumprir e confirmar diretamente na companhia aérea cada voo subsequente (conexão), caso haja necessidade.
- e) Estar ciente de que o não comparecimento em tempo hábil ao embarque caracterizará como NO SHOW ocasionando o cancelamento total da viagem e sofrerá as penalidades específicas da companhia aérea e fornecedores locais. Estas sendo sem restituição de valores e passível de multa. Não excluindo a possibilidade de possível remarcação ou nova aquisição de viagem.
- f) Ser responsável pela sua bagagem e seus pertences pessoais, devendo respeitar as regras de cada companhia de transporte sobre tamanho e peso permitidos para cada bagagem, bem como as limitações de seu conteúdo, responsabilizando-se por qualquer taxa extra que venha a decorrer destas exigências.
- g) Ser responsável pelo seu próprio check-in e inscrição e manutenção nos diversos programas de incentivo (contagem de milhagem) das companhias aéreas.
- h) Estar ciente de que os serviços de traslados e/ou passeios compartilhados como produtos regulares poderão ser compartilhados com outros passageiros e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas a serem incluídas. Além disso, será permitida uma mala média por passageiro e mais uma mala de mão, estando sujeitos à cobrança adicional quando ultrapassar esta exigência.
- i) Em caso específico dos traslados, o motorista permanecerá no aeroporto por até 60 minutos após a hora de chegada do transporte, devendo o cliente comparecer dentro deste período, sob pena de não realização do serviço, sem direito ao seu reembolso.
- j) Em relação aos cruzeiros, deverá respeitar as condições específicas para reservas, pagamentos, alterações, cancelamentos, reembolso e documentação para cruzeiros de documento próprio da companhia de cruzeiros, encaminhados pela AGÊNCIA no momento da reserva.
- k) Qualquer interrupção de pagamentos não isenta o CLIENTE das obrigações com a OPERADORA, responsável pelo financiamento da reserva, que poderá renegociar o saldo devedor ou tomar outras medidas legais.

CLÁUSULA 5: DA ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADES DA OPERADORA E AGÊNCIA

5.1 A OPERADORA e a AGÊNCIA não se responsabilizam por perdas, danos ou extravios de bagagens e pertences pessoais dos passageiros durante a prestação dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a transporte, hospedagem e traslados.

5.2 A OPERADORA não se responsabiliza por quaisquer danos, prejuízos ou inconvenientes decorrentes de atrasos, cancelamentos ou alterações de horários de voos, que possam ocorrer por motivos alheios à sua vontade, incluindo, mas não se limitando a condições climáticas adversas, problemas técnicos, questões operacionais das companhias aéreas ou situações de força maior. Sendo assim, a OPERADORA não se responsabiliza por custos adicionais, como hospedagem, alimentação ou transporte, que possam surgir em decorrência de atrasos ou cancelamentos de voos.

5.3 As partes reconhecem e concordam que a OPERADORA, atua exclusivamente como intermediária na relação comercial entre o CLIENTE e a AGÊNCIA. Em razão disso, não assume qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por obrigações, compromissos ou danos decorrentes da relação entre o consumidor, o Fornecedor e a agência,



incluindo, mas não se limitando a questões relacionadas à qualidade, entrega, garantia, assistência técnica ou qualquer outro aspecto do produto ou serviço fornecido.

5.4 A OPERADORA tem sua atuação restrita à facilitação da comunicação e da transação entre as partes, incluindo o financiamento a ambas. Assim, em conformidade com a teoria finalista do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a responsabilidade da OPERADORA como INTERMEDIÁRIA se limita à sua função de intermediação, não se estendendo a eventuais falhas ou vícios do produto ou serviço oferecido pela AGÊNCIA ou outras partes.

CLÁUSULA 6: CANCELAMENTO DE VIAGEM

6.1. Entende-se por cancelamento a desistência, por qualquer razão, da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

6.2. O cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser solicitados por escrito à OPERADORA, em canal de comunicação válido, e claramente recebido. As penalidades serão aplicadas segundo antecedência com que forem comunicadas à AGÊNCIA e consequentemente o CLIENTE em confirmação durante a negociação.

6.3 Os pedidos de alteração poderão implicar na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela OPERADORA com seus fornecedores.

6.2.1 - Parte terrestre: Em caso de cancelamento da viagem a sinalização não será reembolsada. Cancelamentos realizados antes do embarque, os gastos serão cobrados de acordo com as regras de cada

fornecedor, estas regras descritas na confirmação enviada à AGÊNCIA. Estas regras podendo, não exclusivamente, variar de acordo com o período reservado, tipo de tarifa e fornecedor específico contratado. Quando se tratar de uma tarifa promocional, a multa para cancelamento será de 100%.

6.2.2 - Parte aérea:

a) Em caso de utilização em nossos programas de vôos de fretamento e/ou vôos em sistema “bloqueios”. O cancelamento, não comparecimento para embarque por qualquer razão ou a não utilização da passagem aérea causará a perda de todos os outros trechos subsequentes de ida e volta ou ao reembolso do bilhete, nos termos e na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica;

b) Em vôos regulares, as passagens aéreas têm tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições

(endossos, mudanças de rotas, reembolsos, etc). Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após e caso o ressarcimento por parte da companhia aérea.

6.3 Em caso de *no-show* aéreo ou terrestre, ou seja, o CLIENTE não compareceu para embarque ou check-in, será considerada desistência de viagem e serão aplicadas as regras de cancelamento, com penalidade de 100% do valor total do programa.

6.4. Na hipótese de os serviços adquiridos (passagens aéreas, hospedagem, traslados e passeios) não serem usufruídos, por força maior ou por falta do CLIENTE a OPERADORA não fará o ressarcimento de nenhum valor.



6.5. Em caso de, por iniciativa do CLIENTE, abandono da viagem ou parte, seja ela serviço ou hotelaria, após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido reembolso em absoluto.

6.6 Eventuais reembolsos somente serão concedidos mediante a apresentação de recibos comprobatórios, devendo apresentá-los junto à AGÊNCIA de Viagens, para comprovação dos serviços não prestados, sendo os valores creditados ao CLIENTE, pelos fornecedores locais, sem juros e sem correção monetária.

CLÁUSULA 7: DAS JURISDIÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

7.1 As partes elegem o foro da comarca de **Porto Alegre/RS**, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, e submetem-se à legislação aplicável no **Brasil**.

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO/CRÉDITO:

FORMA DE PAGAMENTO - Sujeito a aprovação.		
Forma de Pagamento:	Cartão:	Maquineta () Link de Pagamento () Pix ()
Valor Total:	Entrada:	Saldo:
Nº de Parcelas:	Valor da Parcela:	
Titular do cartão (nome conforme impresso no cartão): _____		
CPF: _____		
Assinatura: _____		
Em caso de pagamento para terceiros, favor informar parentesco direto:		
Pai () Mãe () Filho () Irmão () Cônjuge ()		



Assinatura OPERADORA: Personal Turismo LTda Av. Alberto Bins,392 SI 501 - Centro - CEP: 90030-140 CNPJ:94465069.0001-34	Assinatura AGÊNCIA: Nome: CPF:
--	---

Assinatura CLIENTE: Nome: CPF:	Assinatura CLIENTE: Nome: CPF:
Assinatura CLIENTE: Nome: CPF:	Assinatura CLIENTE: Nome: CPF:

DATA: _____

OBS. O documento deve ser assinado e suas páginas rubricadas; caso a assinatura seja digital, deverá ser inserido o documento completo, bastando a assinatura no final no local indicado.

As partes reconhecem a validade jurídica das comunicações eletrônicas (e-mail, aplicativos de mensagens e plataformas de gestão de viagens) como meio formal de notificação, confirmação de reservas, alterações ou cancelamentos.