

## CONDIÇÕES GERAIS CONTRATUAIS

### INFORMAÇÕES PRELIMINARES

- a. No caso de o(a) CONTRATANTE e o(a) PASSAGEIRO(A) não serem a mesma pessoa, compromete-se aquele a levar ao conhecimento deste o teor destas Condições Gerais, sendo solidariamente responsável por qualquer ato deste último praticado na execução do contrato;
- b. Para as situações não previstas nestas Condições Gerais Contratuais, serão aplicadas as leis e que regulamentam as Agências de Turismo e o Turismo no Brasil;
- c. Com o pagamento de qualquer valor do contrato, O (A) CONTRATANTE se declara ciente do contrato de prestação de **serviços tornando-o valido e aceito por ele (a), a partir da data da venda constante no mesmo;** aceitando todas as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Gerais/Contratuais abaixo descritas, independentemente de sua assinatura no referido contrato.
- d. O (A) CONTRATANTE portador de necessidades especiais de qualquer natureza deverá comunicar a CONTRATADA de sua condição por escrito antes de efetivar a compra dos serviços de turismo, a fim de que esta possa verificar junto aos fornecedores a disponibilidade de atendimento adequado e apropriado.
- e. O (A) CONTRATANTE ao adquirir o pacote de viagem promocional declara estar ciente e de acordo que o pacote promocional não permite reembolso, cancelamento ou crédito em caso de desistência por parte do contratante, independentemente do motivo, conforme disposto na clausula.

### 1. DOS SERVIÇOS INTERMEDIADOS CONTRATADOS

São considerados serviços intermediados aqueles que estiverem expressamente mencionados na ordem de serviço/roteiro.

Em caso de pacotes turísticos nacionais e/ ou internacionais, serão computadas quaisquer alterações cambiais que se verifiquem durante o período de vigência deste contrato, as quais determinarão,

consequentemente, reajustes nos custos do roteiro, correndo por conta integral do(a) CONTRATANTE a diferença apurada a maior.

## 2. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS

Não estarão incluídas no preço do pacote, despesas como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxa pró-turismo, ingressos de qualquer natureza que não estejam discriminados no roteiro, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, gorjetas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa, que, por qualquer motivo ocorrerem, serão suportadas pelo cliente.

2.1 Exceto se expressamente mencionado no roteiro ou na ordem de serviço/contrato, passeio opcional não está incluso no preço contratado, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade quanto à sua contratação e execução.

## 3. TAXA DE SERVIÇO/COMISSÃO DEVIDA A CONTRATADA

Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente.

3.1 São considerados serviços de operação de viagens feitos pela CONTRATADA a elaboração, execução de excursões, passeios e pacotes turísticos, a organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, bem como, a prestação de informação, de atendimento, recepção, transferência e a assistência ao (a) CONTRATANTE/PASSEIRO.

3.2 O valor da taxa de serviço/comissão a que tem direito a CONTRATADA é aquele descrito no contrato, que é devido pelo(a) CONTRATANTE, no ato da contratação/venda a este.

## 4. ASSISTÊNCIA E SEGURO DE VIAGEM

Esse serviço é opcional para destinos nacionais, internacionais e marítimos. Contudo o CONTRATANTE deve obter esse tipo de serviço em se tratando de destinos europeus em razão do Tratado de Schengen. Caberá ao CONTRATANTE identificar e adquirir assistência e seguro de viagem com a

cobertura mais adequada às suas necessidades. No caso do(a) CONTRATANTE não ingressar em países europeus ou ser deportado em razão da ausência de seguro de viagem, a CONTRATADA não indenizará o(a) CONTRATANTE de eventuais despesas que possam surgir, tais como, taxas, transporte aéreo, entre outros. O (A) CONTRATANTE, ou o passageiro que, no decorrer da viagem, necessitar de assistência médica ou remédios deverão suportar tais encargos. A CONTRATADA orienta para que os titulares de seguro saúde ou assistência médica levem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual.

#### 5. DA INADIMPLÊNCIA DO(A) CONTRATANTE

A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, o (a) CONTRATANTE será notificado (a) via e-mail constante em seu cadastro junto a CONTRATADA, a regularizar a inadimplência no prazo de 01 dia útil, sob pena da rescisão do contrato, observada a multa estabelecida na cláusula 8ª.

#### 6. CESSÃO DO CRÉDITO

O (A) CONTRATANTE, aceita, concorda e autoriza que a CONTRATADA proceda à cessão de seus créditos oriundos deste contrato de prestação de serviços, a instituições públicas ou privadas, ou, quem ela entender por direito, tornado assim eficaz a cessão realizada pela CONTRATADA em face do(a) CONTRATANTE.

6.1 O (A) CONTRATANTE concorda, de que a falta de pagamento autoriza a incluir seu nome nos órgãos de proteção de crédito, bem como, sujeitando-se ao protesto de títulos, cuja inscrição poderá ser feita pela CONTRATADA ou por terceiros conforme contido no preâmbulo desta cláusula, e que permanecerá inscrito até o pronto pagamento total dos débitos existentes.

#### 7. DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA

A CONTRATADA é intermediária na contratação de serviços turísticos, ficando na dependência de terceiros para a efetiva execução de tais serviços, como transporte, hospedagem, atendimento receptivo no local de destino e/ou escalas das viagens contratadas, terceirização de guias turísticos com cadastro na EMBRATUR, entre outros serviços diversos, respondendo cada um na medida de sua atuação.

## 8. DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS

Conforme a disposição legal neste sentido poderá o contratante exercer seu direito de arrependimento, somente por escrito, **até 07 dias a contar da data da venda/contratação**, lhe sendo devolvidos, em 120 dias, todo o valor pago, **exceto quando os serviços contratados já foram adquiridos pela CONTRATADA junto a terceiros.**

8.1 Passado o período legal previsto para arrependimento da forma descrita na cláusula acima citada, as penalidades aqui estabelecidas obedecem ao percentual disposto abaixo, que será aplicado tendo como base o preço total do pacote de viagem contratado, e aplicáveis, para inadimplemento (cláusula 5), desistências, transferências e cancelamentos, da seguinte forma:

- **com 91 dias ou mais antes do início da viagem: 10%; do valor do pacote de viagem;**
- **com 90 dias até 31 dias antes do início da viagem: 25%; do valor do pacote de viagem;**
- **com 30 dias até 07 dias antes do início da viagem: 50%; do valor do pacote de viagem;**
- **com menos de 07 dias antes do início da viagem: 100% do valor do pacote de viagem.**

8.2 Independente da ocorrência de uma das hipóteses descritas no item acima, a CONTRATADA reterá a sua respectiva taxa de serviço/comissão, descrita no contrato. Desta forma em havendo reembolso ao (a) CONTRATANTE, a taxa de serviço/comissão é considerada de modo que seja somada a multa estabelecida na cláusula 8.1

8.3 Em havendo valores a serem devolvidos/reembolsados a (ao) CONTRATANTE, os mesmos serão devolvidos pela CONTRATADA no prazo de cento e vinte (120) dias, contados a partir da assinatura do termo de rescisão contratual.

8.4 Ocorrendo desistência do (a) CONTRATANTE/PASSEIRO(S), em qualquer fase ou etapa da viagem após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

## 9. DA ALTERAÇÃO/MODIFICAÇÃO DA VIAGEM PELA CONTRATADA

Alteração/modificação da viagem: é alteração/modificação, por iniciativa exclusiva da CONTRATADA, das condições contratuais inicialmente formalizadas, como: destinos, passageiros, data e horários de embarque, desembarque, traslados, hospedagens, bilhetes aéreos, transportes rodoviários, locadoras de veículos entre outras configurações do programa de viagem, e, poderá ocorrer com antecedência de pelo menos dois (02) dias da data do embarque.

9.1 O CONTRATANTE está ciente de que os serviços adquiridos por ele dependem de um número mínimo de vinte (20) participantes, e, não sendo esse número mínimo de participantes atingido, a viagem poderá ser adiada, modificada em todo ou em parte, o mesmo ocorrendo por motivos técnicos ou disponibilidade dos serviços contratados.

9.1.1 Ocorrendo a alteração/modificação da forma acima descrita, ficará à escolha do (a) CONTRATANTE:

A) a concessão de carta de credito para aquisição de produtos e serviços oferecidos pela CONTRATADA, com a dedução da taxa de serviços/comissão.

B) a realização da mesma viagem para outra data.

C) Reembolso do valor pago, com a retenção da taxa de serviços, cujo saldo será devolvido pela CONTRATADA no prazo mínimo de 120 dias, após o termo de rescisão contratual.

9.1.2 Nas hipóteses descritas nos itens “A” e “B” desta cláusula o (a) CONTRATANTE pagará a CONTRATADA à diferença se houver, entre a escolha e o valor inicialmente contratado por ele, e, em todas não caberá nenhum tipo de indenização em favor do (a) CONTRATANTE, mas se aplicarão a cláusulas penais 5 e 8.1 além da retenção da taxa de serviços.

9.2 Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, ciclones, furacões, etc.), ou, levantes sociais (protestos públicos, revoluções, atos terroristas, conflitos etc.), situações de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços contratados a viagem, com possíveis riscos ao (a) CONTRATANTE e ao(s) passageiro(s), a viagem CONTRATADA poderá ser adiada, ou, modificada em todo ou parte, antes do início, ou em qualquer etapa, sendo devida a concessão a (ao) CONTRATANTE dos valores

correspondentes aos serviços não utilizados, em créditos concedidos pela CONTRATADA, para aquisição de produtos e serviços comercializados por ela, e haverá retenção da taxa de serviço/comissão por parte da CONTRATADA, e, em todas as hipóteses acima, não caberá qualquer tipo de indenização em favor do CONTRATANTE, decorrentes destes eventos.

#### 10. DO DESLIGAMENTO COMPULSÓRIO DE PASSAGEIRO

O (A) passageiro (a) que estiver usufruindo do contrato poderá ser impedido o início ou continuidade de sua viagem nas seguintes hipóteses: se causar perturbação ou se sua presença oferecer risco à saúde, à integridade física ou moral de quem quer que seja; circunstâncias estas que serão apreciadas pelas pessoas competentes; não lhe sendo devida qualquer restituição de valores pagos ou indenização.

#### 11. DO PACOTE PROMOCIONAL – CONDIÇÕES ESPECIAIS

No caso da aquisição de pacote de viagem oferecido em caráter promocional, com condições e preços diferenciados, o (a) CONTRATANTE declara estar ciente e de acordo que, em caso de desistência, cancelamento, não comparecimento (no-show), ou qualquer outra forma de não utilização dos serviços contratados, não haverá reembolso, devolução parcial ou total dos valores pagos, tampouco a concessão de créditos para uso futuro.

11.1 Esta condição especial é parte integrante da política de tarifas promocionais e, por isso, prevalece sobre eventuais disposições genéricas de cancelamento previstas na legislação consumerista, que admite exceções mediante acordo prévio entre as partes, especialmente em serviços com data previamente agendada e com disponibilidade limitada.

11.2 O (A) CONTRATANTE declara, ainda, que teve pleno conhecimento dessa condição no momento da contratação e que a aceitou livremente, ciente dos benefícios promocionais oferecidos e da impossibilidade de reembolso total ou parcial dos valores pagos, tampouco a concessão de créditos para uso futuro, aplicáveis a este pacote.

#### 12. DOS REGRAMENTOS DO TRANSPORTE CONTRATADO

A CONTRATADA informa os regramentos do transporte contratado, os quais são:

12.1 Aéreo - 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 pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. O passageiro deverá apresentar-se no aeroporto 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque em voo nacional e, 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque em voo internacional, devendo reconfirmar cada voo com a companhia aérea, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência da saída do voo.

12.1.1 No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem fica previamente estabelecido que a responsabilidade sobre este evento é exclusivamente da companhia aérea em questão, de acordo com as regras internacionais e o Código Brasileiro de Aeronáutica. A realização de escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave. A companhia aérea não poderá retardar um voo para aguardar passageiros retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização, caracterizando-se o não embarque, por estes ou outros motivos, como cancelamento da viagem com respectivas penalidades. Para voos com conexão, o passageiro deve considerar um intervalo mínimo previsto nas normas internacionais.

12.1.2 Algumas alterações podem ocorrer nos voos contratados, como mudança de companhias aéreas, horários, rotas e/ou conexões (tanto na ida quanto na volta), nos equipamentos, podendo passar de voo regular para fretado, ou ainda, de voo fretado para regular, inclusive nos aeroportos de origem e destino que poderão mudar para aeroportos alternativos. No caso de, por motivos técnicos, operacionais ou decorrentes das condições do tempo, o voo não se iniciar, aplicar-se-ão as disposições legais pertinentes, descritas nos parágrafos seguintes.

12.1.3 Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, podendo ocorrer o traslado por outra forma de transporte. A CONTRATADA, na qualidade de intermediária, garante a contratação de empresa aérea para execução da programação turística ou parte dela, tendo a companhia aérea responsabilidade por seus atos. O (A) CONTRATANTE está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte, é da empresa transportadora.

12.1.4 O (A) CONTRATANTE/PASSAGEIRO(A) está ciente das normas técnicas da Agência Nacional de Aviação Civil ANAC.

12.2 TERRESTRE - A CONTRATADA somente intermedia a contratação de empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviço, proprietária de ônibus categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, as quais deverão atender as boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto.

### 13. DO TRANSPORTE DAS BAGAGENS

13.1 Aéreo - O transporte de bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume de 20 (vinte) kg por pessoa, com ou sem pagamento de sobretaxas. Este limite pode variar de acordo com o trecho e a companhia aérea. A CONTRATADA recomenda que, no caso de dúvidas, o passageiro entre em contato com nossa Central de Atendimento (telefone (11) 3053-1900), ou verifique as condições diretamente com a companhia aérea responsável. A bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objeto deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos clientes. O atendimento ao passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem, a chegada no destino, a operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo a CONTRATADA, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha. O passageiro está ciente de que a responsabilidade civil e criminal decorrente do contrato de transporte é da transportadora aérea, que responde nos termos da legislação em vigor. Sendo assim o (a) CONTRATANTE/PASSAGEIRO está ciente e deverá observar as regras vigentes para transporte de bagagens que podem variar de acordo com cada empresa transportadora, não se responsabilizando a CONTRATADA por extravios e excessos ou inobservâncias praticadas pelo(a) CONTRATANTE/PASSAGEIRO(A).

13.2 Terrestre - É permitido a cada passageiro portar uma mala pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro, e, de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno, localizado acima dos assentos dos ônibus, para “bagagem



de mão”. É obrigação do passageiro, identificar as bagagens, no percurso do roteiro programado.

13.3 Recomenda-se que documentos, joias, valores, máquina fotográfica, filmadora, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob a vigilância e responsabilidade exclusiva e direta do CONTRATANTE/passageiro.

#### 14. DO EMBARQUE

O (A) CONTRATANTE/PASSAGEIRO(A) tem ciência de que deverá cumprir todas as indicações de horários que lhe forem informadas, responsabilizando-se por qualquer atraso e seus reflexos. Deverá apresentar-se para embarque portando seus documentos pessoais originais e com foto, e identificar-se ao representante da CONTRATADA que estará presente na ocasião, fornecendo a este os documentos expedidos (voucher e/ou ordem de serviço), onde estará indicado o nome do passageiro, bem como todos os serviços incluídos no pacote turístico adquirido.

#### 15. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA EMBARQUE

O porte de documentos pessoais exigidos para a viagem, tais como: documento de identificação, passaporte válido, vistos consulares, autorização para menor viajar desacompanhado de um, ou, dos pais, comprovantes internacionais de vacinas, e, etc., é de obrigação exclusiva do passageiro, e, a ele somente cabe obter, com a devida antecedência, tudo o que for necessário para o embarque e entrada em outros países. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação, ou, documentação incorreta, e, ausência de vistos específicos, caracterizará cancelamento da viagem por culpa exclusiva do contratante, sendo aplicadas as penalidades já previstas. Documentos Classistas ou fotocópias ou certidões de nascimento não serão aceitos para embarque internacional.

15.1 VIAGENS NACIONAIS - Para a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), qualquer pessoa a partir de 12 anos é considerada adulta. Sendo assim, para o embarque dentro do Brasil, o passageiro adulto precisará de um documento com foto expedido por órgão oficial, como por exemplo: Carteira de Identidade (RG original); Carteira Nacional de Habilitação (CNH

original válida); Passaporte (original e válido); Carteira de Conselhos de Classes (CRM, CREA, OAB); Carteira de Identidade expedida pelo Ministério da Defesa (Aeronáutica, Marinha e Exército); Registro Nacional de Estrangeiros (RNE).

15.1 Para menores de 12 (doze) anos, poderá ser exigido algum tipo de autorização. Menor de 12 (doze) anos acompanhado por um parente de 1º grau (pai, mãe, irmão, avô e tio): não haverá necessidade de autorização. Menor de 12 (doze) anos acompanhado por um adulto: Autorização Expressa reconhecida em cartório. Em todos os casos em que o menor de 12 (doze) anos estiver acompanhado de alguém, essa pessoa deverá ser maior de 18 (dezoito) anos. Toda documentação a ser apresentada no momento do embarque deve ser original. Não serão autorizados embarques com fotocópias de documentos.

15.2 VIAGENS INTERNACIONAIS - Para o embarque será obrigatória a apresentação de passaporte válido por no mínimo de seis (06) meses ou um (01) ano, da data do embarque, ou, de acordo com a exigência do País a ser visitado, bem como as devidas autorizações para menores viajantes. Toda documentação a ser apresentada no momento do embarque deve ser original. Não serão autorizados embarques com fotocópias de documentos. Os demais documentos de identificação não são aceitos. Não serão autorizados embarques com fotocópias de documentos.

15.3 DO(S) VISTO(S): Alguns países exigem visto de entrada ou mesmo para trânsito. Por isso é importante verificar as condições não só para o destino final do passageiro, mas também para suas escalas e conexões. Se o passageiro for cidadão brasileiro ou possuir outra nacionalidade, caberá ao mesmo verificar junto aos órgãos consulares do país a ser visitado se este país exige visto de entrada para sua nacionalidade.

15.4 DA VACINA DE FEBRE AMARELA: Alguns países exigem o Certificado Internacional de Febre Amarela no momento do embarque. O certificado pode ser obtido nos Postos da ANVISA. O passageiro deverá tomar a vacina com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência ao voo. Assim como a vacina, o certificado é válido por 10 (dez) anos. Caso passageiro já tenha tomado a vacina, o mesmo deverá apresentar sua carteira de vacinação em algum posto da ANVISA para emissão do Certificado Internacional. Não

recomendamos o passageiro a tomar uma nova dose da vacina caso a anterior não tenha completado 10 (dez) anos da aplicação.

15.5 DA DOCUMENTAÇÃO PARA ESTRANGEIROS: Para cada nacionalidade são solicitados tipos diferentes de documentação. Recomenda-se que o passageiro consulte os consulados/embaixadas dos países a serem visitados para correta informação, e para verificar a necessidade de visto do País visitado.

15.6 O passageiro pode obter mais informações sobre a documentação necessária junto à Polícia Federal ([www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br)).

15.7 O (A) CONTRATANTE é informado pelos prepostos da CONTRATADA quando da contratação da prestação dos serviços desta, da listagem de quais documentos, vistos, seguros, vouchers, vacinas, passaportes, quantias em dinheiro e outras exigências que deve portar para ingressar no país visitado.

15.8 Embora esteja ciente dos documentos as exigências feitas pelo país a ser visitado, isso não garante o seu direito de ingresso DO(A) CONTRATANTE/PASSAGEIRO(A), podendo haver recusa com base exclusiva na soberania daquele país, sobre o qual a CONTRATADA não tem qualquer influência, não cabendo qualquer indenização ao (a) CONTRATANTE.

15.9 O (A) CONTRATANTE/PASSAGEIRO(A) está ciente de que qualquer situação decorrente de documentação rejeitada e/ou impedimento na travessia de fronteira, para os roteiros internacionais, são de sua única e exclusiva responsabilidade.

## 16. DA HOSPEDAGEM

Os apartamentos dos hotéis contêm normalmente, duas camas de solteiro, apesar de poder acomodar de 02 a 04 pessoas, deverá o (a) CONTRATANTE informar à CONTRATADA, no ato da aquisição dos serviços, a necessidade de que seja disponibilizada acomodação individual, casal ou para pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis, sofá-cama, a fim de que a CONTRATADA verifique a disponibilidade do hotel, bem como a hipótese de acomodação especial, como berços e afins. Os preços estão indicados por pessoa e, em quarto duplo. Para quartos individuais, triplos ou quádruplos, favor nos consultar.

16.1 No caso de haver a possibilidade, por qualquer motivo, de que a execução dos serviços contratados fique comprometida, poderá a CONTRATADA alterar o hotel previsto para outro de categoria similar ou superior ao contratado.

## 17. DA ALIMENTAÇÃO

A alimentação será fornecida de acordo com a modalidade de hospedagem contratada, constando no voucher a informação sobre quais refeições estão incluídas no preço do pacote (café-da-manhã; meia-pensão; pensão completa ou “all-inclusive”).

17.1 Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, deverá o (a) CONTRATANTE/PASSAGEIRO(A) consultar previamente a disponibilidade, bem como assumir os eventuais encargos extras junto ao hotel ou companhia aérea, se for caso.

## 18. DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE

Os anúncios, folders e folhetos que contêm o preço dos pacotes de viagem, com tarifas a parte, obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Todavia, podem mesmo assim vir a eventualmente sofrer aumentos ou reduções em decorrência da variação cambial ou por determinação de autoridades competentes. Quando em períodos de alta temporada, feriados prolongados, realização de eventos, festejos e comemorações, as viagens poderão sofrer aumento de preço em consequência da maior demanda de turistas. Pode, também, ocorrer remanejamento de horários de chegada e de saída ou realocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais alterações em programas locais, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

18.1 Os novos anúncios de pacotes de viagem podem conter preços alterados em relação aos pacotes contratados, não cabendo, porém, ao (a) CONTRATANTE/PASSAGEIRO (A) direito a qualquer restituição.

## 19. DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

As reclamações deverão ser feitas acompanhadas de relatório da ocorrência diretamente a CONTRATADA por meio de correspondência registrada ou no nosso e-mail no prazo máximo de 30 dias do fim da

viagem, para que possamos estudar e oferecer a melhor solução para o caso.

## 20. VIGÊNCIA

Aplicam-se as disposições deste contrato a todos os contratos celebrados a partir de 01.12.2023, assegurada aos CONTRATANTES com contratos anteriores, a manutenção das cláusulas contidas neles.

## 21. ELEIÇÃO DE FORO

As partes acordam que para dirimir qualquer controvérsia proveniente do contrato de prestação de serviços de turismo, fica eleito o foro do domicílio da CONTRATADA, em renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja para qualquer das partes.

São Paulo, 21 de outubro de 2024.

---

Contratante

---

Contratada