



STUR
FILE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROGRAMAS DE VIAGENS

De um lado **THE SURF TRAVEL CO VIAGENS E TURISMO LTDA.**, agência de viagens devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 0413.8213-0001/35, com sede na Rua Cardeal Arcoverde, 1749 Cj 27 Bloco B – Pinheiros - São Paulo - SP, registrada na EMBRATUR sob nº SP-10-04,138,213, denominada **CONTRATADA**;
De outro, denominado **CONTRATANTE**.

Nome: _____ Data de Nascimento: / /
Nacionalidade: _____ Estado civil: _____ Profissão: _____
RG: _____ CPF: _____ Passaporte: _____ Validade: / /
Endereço: _____ Bairro: _____ CEP: _____
Telefone Residencial: _____ Celular: _____ E-mail: _____
Contato em caso de emergência: _____ Telefone: _____

As partes acima qualificadas têm, entre si, firme e ajustado o que segue:

1. Das Condições Gerais:

1.1. A Contratada atua como intermediária de seus clientes na contratação de serviços turísticos nacionais e internacionais, razão pela qual o presente é regido à luz da Constituição Federal, do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor e das Deliberações Normativas da Embratur nº 161/85, no limite de suas atribuições, sendo que o ato de contratação implica, automaticamente, na concordância com as Condições Gerais e Específicas ora estabelecidas.

2. Do Objeto:

2.1. O presente contrato tem como OBJETO a prestação dos serviços de intermediação remunerada entre a **Contratante** e os fornecedores de serviços turísticos legalmente habilitados.

2.2. A Contratada não presta diretamente os serviços turísticos contratados com a sua intermediação, para tanto, relaciona os prestadores de serviços legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequem às necessidades e às condições financeiras do **Contratante** e efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

2.3. O **Contratante**, acima qualificado, confirma a veracidade das informações relativas aos seus dados pessoais e cadastrais, assinando este contrato de prestação de serviços como responsável por si e pelas demais pessoas para quem as reservas serão feitas. Havendo

THE SURF TRAVEL COMPANY
Rua: Cardeal Arcoverde 1749, cj 27 bloco B - Pinheiros
Tel/fax: (011) 5052 4181
E-mail: surftravel@surftravel.com.br



alterações na programação, por força maior ou caso fortuito, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem, a **Contratada** comunicará por escrito o **Contratante**, quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens. Caso solicitado e concedido o parcelamento de preço, o **Contratante** que tiver efetuado o pagamento da entrada será responsável pela quitação integral do restante do preço orçado para todo o programa de viagem.

2.4. Os bilhetes aéreos e os cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

2.5. Caso o **Contratante**, após serem efetuadas as reservas, deseje qualquer alteração dos serviços acima discriminados, deverá solicitar expressamente por escrito a alteração, as quais serão realizadas se houver disponibilidade, devendo o **Contratante** arcar com quaisquer despesas oriundas da política de alteração dos fornecedores envolvidos na prestação, tais como: taxas de alteração, penalidades, diferença de tarifa. Sendo assim, caso seja de interesse do **Contratante**, este poderá solicitar ao **Contratado** previamente ao pedido de alteração das reservas, a política de alteração de cada um dos fornecedores.

3. Dos Serviços Não Incluídos:

3.1. Caso o **Contratante** tenha interesse, poderá solicitar ao **Contratado**, indicação de passeios, visitas, exposições e restaurantes. Todavia, estes serão realizados por exclusiva opção do **Contratante**, não fazendo parte dos serviços prestados pelo **Contratado**, portanto, não incidindo qualquer responsabilidade pela qualidade e operacionalização dos mesmos.

3.2. É extremamente recomendável a contratação dos seguros de viagem e de cancelamento, podendo o contratante, caso haja interesse, solicitar tais serviços à **Contratada**, que fornecerá as coberturas e benefícios do seguro. Todavia, no caso da ocorrência de sinistro, o **Contratante** deverá contatar diretamente à seguradora para as orientações necessárias.

3.3. O objeto do presente não abrange os serviços a seguir relacionados, cujas taxas e despesas não estão incluídas no preço, devendo ser arcada pelo **Contratante**: expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, vacinas, taxas de embarques (aeroportos, portos e fronteiras), taxa pró turismo, ingressos de quaisquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto, refeições não incluídas no programa de viagem, gorjetas, excesso de bagagem, room service, lavanderia, compras e transporte de bens ou mercadorias, passeios e eventos fora do programa.

3.4. Este contrato não inclui despesas com locação de veículos, devendo o Contratante arcar com a contratação e custos diretamente, além de observar as condições estabelecidas pelas locadoras nos respectivos contratos, principalmente quanto a documentação, combustível,



verificação do estado do veículo no momento da retirada e devolução do veículo, horário contratado e pagamento.

4. Da Reserva:

4.1. Quando da solicitação das reservas de viagem, o **Contratante** deverá efetuar o depósito de um sinal no valor de USD 100 (cem dólares americanos) por pessoa, (em caso de reserva de barco o sinal é de: USD 800 por pessoa) o qual será abatido do valor do pagamento do valor total dos serviços contratados e não reembolsado caso haja desistência após a confirmação.

4.2. Até que o depósito do sinal seja efetuado, as reservas não serão realizadas pela **Contratada**, não se responsabilizando pelos valores inicialmente informados, caso ocorram eventuais alterações de tarifa e de indisponibilidade de datas, até a data em que for efetuado o depósito do sinal, devido as oscilações cambiais e terrestres.

4.3. Caso na data do depósito, a reserva não mais se confirme, o sinal será integralmente devolvido.

4.4. Uma vez efetuado o depósito do sinal e efetuada a reserva conforme solicitação do **Contratado**, não cabe mais desistência, sob pena de perda do valor depositado a título de sinal.

4.5. No caso de contratação apenas da parte aérea não será necessário o depósito de sinal, todavia, após confirmação da reserva, qualquer alteração de data e horários, ou cancelamento ensejará o pagamento pela **Contratante** das taxas de administração à **Contratada**, conforme estabelecido neste contrato, sem prejuízo das taxas de remarcação e eventuais multas cobradas diretamente pela Companhia Aérea.

5. Do Pagamento:

5.1. Pelos serviços descritos no presente contrato, a **Contratante** pagará a **Contratada**, o valor de R\$ _____ da seguinte forma:

a) Entrada no valor de R\$ _____ até a data de _____;

b) O restante do pagamento poderá ser dividido em _____ parcelas iguais de R\$ _____ com vencimento estipulado no _____ dia de cada mês até o fim do pagamento das parcelas.

c) Em caso de não pagamento de qualquer parcela acarretará no vencimento antecipado das demais parcelas e sujeitará o **Contratante** a multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em aberto, além de juros calculados ao mês de 0,33% sob o valor da prestação,

THE SURF TRAVEL COMPANY
Rua: Cardeal Arcoverde 1749, cj 27 bloco B - Pinheiros
Tel/fax: (011) 5052 4181
E-mail: surftravel@surftravel.com.br

acrescida de correção monetária, tendo como índice adotado o IGP-M e eventuais despesas que com cobrança, podendo a Contratada considerar rescindida a contratação, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

d) O atraso do **Contratante** no pagamento da prestação mensal por mais de dez dias, facultará a **Contratada** a cancelar os serviços confirmados, antes ou após iniciada a viagem, sem qualquer responsabilidade de ressarcimento ou reembolso dos serviços não utilizados e/ou poderá a **Contratada** proceder ao protesto por falta de pagamento, junto ao competente cartório, valendo este contrato, acompanhado da respectiva nota fiscal de serviços, como título executivo extrajudicial.

5.2. Estando os preços dos serviços indexados em qualquer moeda que não seja o Real, todos os pagamentos serão feitos considerando-se o câmbio para conversão de moeda, na data do efetivo pagamento da contratação da viagem, podendo sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

5.3. O **Contratante** tem ciência/concorda que para a condição de parcelamento, o crédito somente será concedido mediante a aprovação de cadastro, bem como, declara sua ciência/anuência, com a cessão de créditos e/ou a transferência dos títulos por endosso, em decorrência do financiamento obtido para a realização da viagem ora contratada, consoante o disposto nos artigos 286, 287 e 290 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

5.4. No caso de pagamentos com cartões de crédito, o **Contratante** deverá encaminhar o formulário de autorização de débito, a ser fornecido pela **Contratada**, devidamente assinado e acompanhado de cópia legível da frente e do verso do cartão e do documento de identidade.

5.5. O preço pago pela viagem inclui tão somente os serviços e taxas descritas na Cláusula “Do Objeto”, ficando sob a exclusiva responsabilidade do **Contratante** quaisquer outras despesas ali não discriminadas.

6. Das Obrigações da Contratada:

6.1. São obrigações da Contratada:

- O fiel cumprimento de intermediação da contratação dos serviços incluídos neste pacote, ressalvadas as hipóteses de imprevistos que ocorram com as empresas especializadas na execução dos mesmos (operadora de turismo, pousada, transporte terrestre, traslados, casas noturnas, empresas aéreas, etc.) em conformidade com o art. 393 do Código Civil, que estabelece a não responsabilidade por inexecuções decorrentes de caso fortuito e força maior, tais como: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, terremotos, furacões, enchentes,



avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, não se estabelecendo qualquer relação de subsidiariedade ou solidariedade entre a **Contratada** e seus fornecedores, no que tange a eventual inadimplimento contratual por parte dos prestadores de serviço terceirizados.

- Emitir e fornecer os documentos de viagem adquiridos: vouchers de hotéis, traslados, passeios, passagens aéreas ou e-tickets (bilhetes eletrônicos), passagens marítimas, plano de assistência ao viajante, formulário de autorização de débito (quando o pagamento for realizado por cartão de crédito). Caso haja concordância, o E-Ticket (bilhete eletrônico) e os Vouchers poderão ser encaminhados por e-mail, os quais deverão ser impressos pelo **Contratante** e apresentados às companhias aéreas, hotéis e prestadores de serviços para utilização dos serviços contratados.

7. Das Obrigações do Contratante:

7.1. São obrigações da Contratada:

- Seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers e bilhetes aéreos e marítimos, sob pena de não embarque ou alteração de datas com aplicação de penalidades.

- Atender aos requisitos necessários à viagem, tais como, documentação pessoal, passaporte com validade, vistos exigidos conforme cada programa, certificado internacional de vacinas, autorização de viagem de menores desacompanhados dos pais, cédula de identidade.

- Cumprir e respeitar as condições gerais, preservar as áreas, instalações e equipamentos que forem postos a sua disposição durante o programa, arcar com os custos decorrentes de danos de ações ou omissões originadas por sua culpa.

- Pagar o preço previsto para a viagem, na forma acordada e conforme o programa escolhido. Os pagamentos acordados antes da viagem deverão ser honrados independentemente de cancelamentos, ainda que em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, alterações ou quaisquer incidentes que venham a ocorrer antes da quitação.

- Cumprir os horários e procedimentos estabelecidos no programa e suas eventuais alterações, devendo se apresentar ao aeroporto até 3 horas antes do horário previsto para embarque e reconfirmar diretamente na companhia aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do vôo. O transportador não retardará um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou por policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento e sofrerá as penalidades cabíveis, previstas no item "NO SHOW" deste Contrato.



- Nos casos de bilhetes aéreos com conexão de vôos, o **Contratante** deverá realizá-los com intervalo mínimo de 2 (duas) horas, quando a conexão ocorrer no mesmo aeroporto. Caso ocorram em aeroportos distintos, o intervalo entre as conexões deve ser de no mínimo 5 (cinco) horas. Se o **Contratante** solicitar reservas sem obediência ao intervalo mínimo de tempo entre vôos, assumirá total e irrestrita responsabilidade por quaisquer danos ou imprevistos.
- Informar sobre qualquer restrição ou impedimento seu, de seus familiares ou acompanhantes, decorrente de motivo de doença, incapacidade física ou mental, ou outra causa qualquer que possa dificultar o desenvolvimento da viagem ou implicar em cuidados especiais.
- Respeitar os horários de entrada e saída de hotéis, de acordo com as regras de cada estabelecimento, responsabilizando-se pelos encargos adicionais no caso de entrada antecipada ou saída posterior aos horários previstos.
- Arcar com as pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea ou pleitear junto a companhia aérea que der causa aos gastos, de acordo com a IATA e normas dela decorrentes.

8. Das Responsabilidades:

8.1. A **Contratada** não é responsável por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja, greves, lockout, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais tais como terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, terrorismo, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, e outros fatos sobre os quais a **Contratada** não possui poder de previsão ou controle.

8.2. A **Contratada** realizará os serviços de intermediação, na forma mais criteriosa, para a contratação de terceiros prestadores dos serviços que serão utilizados no programa de viagem, cabendo, contudo, aos prestadores a responsabilidade pela correta execução dos serviços que lhes competirem, tais como transportes aéreo, terrestre, marítimo ou ferroviário, hospedagem, alimentação, inclusive no caso de hotéis escolhidos pelo cliente.

8.3. No caso de alterações solicitadas pelo cliente durante a viagem, não haverá garantia de que tais alterações sejam confirmadas e efetivadas.

8.4. O atendimento para embarque, despacho da bagagem e sua entrega ao destino, operação da aeronave e a definição de assento são de inteira responsabilidade da transportadora aérea.

8.5. A **Contratada** não tem responsabilidade pelo atraso de vôos, escalas técnicas, acidentes, overbooking, extravio, perda ou danos em bagagens, nem por fatos ou eventos não relacionados



diretamente com o serviço de intermediação, e ainda por ocorrências verificadas por responsabilidade do próprio Contratante ou de terceiros.

8.6. Quando houver atraso de vôo que resulte na perda de serviços ou pernoites, a **Contratada**, sempre que possível, poderá reajustar o programa para oferecer tours perdidos nos dias seguintes, desde que o fornecedor ou prestador tenha disponibilidade e concorde com a mudança, e mediante pagamento de serviço local sem reembolso. No caso específico de traslados de chegada, o serviço contratado cobre uma espera por parte do motorista/recepcionista de até 1 hora após o pouso previsto, sendo o serviço considerado prestado após este limite de tempo sem direito a reembolso ao cliente.

8.7. Eventuais despesas não especificadas nos custos da viagem, por despesas médicas e/ou transportes e telefonemas que decorram de algum motivo ou problema pessoal do usuário, por bagagem extraviada em companhias aéreas, por despesas provenientes de acidentes pessoais, perda ou roubo de objetos ou documentos, despesas com retorno antecipado, e por qualquer outro motivo que exija voluntária ou involuntariamente a interrupção da viagem e/ou a alteração de datas e horários dos serviços pré-contratados, são de responsabilidade da **Contratante**.

8.8. O regime de acomodação depende de cada estabelecimento. O Contratante fica desde já ciente que o apartamento duplo poderá ter 1 (uma) cama de casal ou 2 (duas) camas separadas de solteiro. O apartamento triplo e/ou quádruplo poderá ser constituído de cama articulada ou sofá-cama.

8.9. Qualquer alimentação não inclusa no programa de viagem será de integral responsabilidade do **Contratante**.

8.10. Caso haja a contratação de seguro de viagem, cabe ao **Contratante** obedecer às condições contratuais do seguro contidas na apólice da empresa seguradora.

8.11. Tendo em vista que os bilhetes de passagem aérea possuem cláusulas gerais de contratação, o **Contratante** possui a responsabilidade por ler e conhecer as condições e obrigações nele estabelecidas.

9. Das Bagagens e Objetos Pessoais:

9.1. É de responsabilidade do **Contratante** identificar sua bagagem e seus pertences, devendo, também, deixar de carregar itens não permitidos pelas autoridades. A **Contratada** não se responsabiliza pela perda, roubo, despesas com peso excessivo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, bem como não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem.



9.2. Na hipótese de a bagagem sofrer algum dano ou extravio, o Contratante deverá apresentar reclamação à companhia aérea antes da saída da área de desembarque de bagagem, preenchendo os formulários ou documentos necessários para resolver o problema.

9.3. O despacho de bagagem nos embarques estarão sujeitos aos critérios de limite de peso e do tamanho da bagagem determinado por cada companhia aérea. A bagagem de mão fica também ao critério das companhias aéreas.

9.4. Os limites de bagagem são determinados de acordo com as normas de cada companhia aérea, conforme cada trecho, isto é: os trechos internacionais poderão ter uma franquia de bagagem maior do que os trechos domésticos. Excesso de volumes e/ou peso e os encargos que venham a incidir sobre eles são de plena responsabilidade do Contratante. Existem limites para o despacho de bagagem acompanhada e, acima deste limite, as companhias aéreas exigem o despacho como carga. Será responsabilidade do Contratante eventuais taxas sobre excesso de peso e ou volumes de bagagens.

9.5. É recomendada a contratação de seguro de bagagens, antes da realização da viagem.

9.6. Não é recomendável o transporte de objetos de valor e/ou estimação, tais como: jóias, dinheiro em espécie, coleções e raridades. Caso o **Contratante** deseje transportá-los fará por sua exclusiva conta e risco, devendo portá-los na bagagem de mão, evitando que a guarda seja transferida para a companhia aérea.

10. Do Bilhete Aéreo:

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

10.2. Qualquer alteração após a emissão do bilhete estará sujeita às condições de multas das companhias aéreas. Bilhetes emitidos em classe operadora não terão direito a reembolso, milhagem ou mudança de itinerário.

10.3. Os bilhetes aéreos promocionais referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em inúmeras restrições tais como endosso, mudança de rota, reembolso, etc. Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da companhia aérea.

10.4. Os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao Contratante, por força dos contratos firmados pela Contratada em nome dele.



10.5. Nas classes promocionais o número de lugares é limitado. Lugares adicionais poderão ser confirmados pela companhia aérea em uma classe tarifária de valor mais elevado. O Contratante será informado do novo preço no ato da confirmação da reserva.

10.6. Devido a variações cambiais, aumento de combustível, criação de novas taxas ou mudanças operacionais, as tarifas promocionais apresentadas para bilhetes emitidos ou não ficam sujeitas a alterações, decorrentes de iniciativa exclusiva das companhias aéreas, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

10.7. A inscrição e a manutenção nos diversos programas de incentivo (programas de milhagem) das companhias aéreas são de responsabilidade do Contratante.

10.8. Não caberá à **Contratada** a emissão de bilhetes de milhagem.

10.9. No caso de *upgrade* com milhas, para a emissão de até 3 (três) bilhetes, a **Contratada** cobrará USD 60 para cada um. Acima de 3 (três) bilhetes, será cobrado o valor único de USD 200.

10.10. No caso de re-emissões, a pedido do **Contratante**, ou por correções de erros originados pelo cliente ou de dados e nomes omitidos pelo **Contratante**, será cobrado o valor de USD 60 para cada um. Acima de 3 (três) bilhetes, será cobrado o valor único de USD 200.

10.11. No caso de emissões de bilhetes, referentes a trechos não comissionáveis, até USD/EUR 500, a **Contratada** cobrará o valor correspondente a USD/EUR 50 por bilhete.

10.12. No caso de emissões de trechos não comissionáveis, acima de USD/EUR 500, a **Contratada** cobrará o valor equivalente a 10% (dez por cento) sobre a tarifa.

11. No Show

11.1. O não comparecimento ao hotel no período solicitado na reserva poderá causar o cancelamento das reservas aéreas, de Hotéis e serviços, em caráter não reembolsável, e acarretará em multa de acordo com as normas do hotel e/ou fornecedor e eventuais despesas operacionais.

11.2. Caso o **Contratante** não se apresente em vôos ou outros serviços programados, a **Contratada** não efetuará qualquer reembolso, ficando o **Contratante** sujeito às condições estabelecidas pelos respectivos fornecedores ou prestadores de serviço.



12. Da Documentação:

12.1. É de exclusiva responsabilidade do cliente a obtenção e apresentação dos documentos pessoais necessários para toda a viagem, tais como passaporte válido, documentos de identidade, vistos, vacinas, devendo sempre observar os prazos de validade e a nacionalidade dos documentos de viagem.

12.2. Cada país apresenta critérios distintos de entrada (vistos, vacinas, seguro viagem, questionário feito localmente). A **Contratada** não possui nenhum vínculo com autoridades federais de cada país, no que diz respeito à entrada dos viajantes, não se responsabilizando por qualquer problema que o cliente possa ter com as autoridades locais.

12.3. Todos os passageiros menores de 18 anos de idade, deverão providenciar autorização para viajar ao exterior, desacompanhado de um ou ambos os pais ou responsáveis legais. A autorização dos pais poderá ser apresentada através de carta assinada por ambos os pais, em duas vias de igual teor, com firma reconhecida em cartório por autenticidade. Caso o menor viaje acompanhado de um dos pais, o outro deverá autorizar a viagem do menor, mencionando o nome do acompanhante. No caso de crianças menores de 12 anos viajando desacompanhada dos pais, também será necessária a autorização judicial expedida pelo Juizado de Menores. A autorização judicial será dispensada se a criança estiver acompanhada de parente até 3º grau (avós, irmãos e tios), desde que comprovado o parentesco com documento. No caso de pai ou mãe falecidos, deverá ser levado o atestado de óbito. Os documentos de identificação do menor (RG ou certidão de nascimento e passaporte), na via original, deverão estar com ele durante a viagem. As autorizações devem ser solicitadas com antecedência.

13. Das Alterações, Cancelamentos e Reembolsos:

13.1. A **Contratada** poderá propor a alteração na seqüência do programa, para manter ou melhorar a qualidade da programação e/ou para atender caso fortuito ou de força maior, ficando a cargo do cliente, com prévio conhecimento, aceitar ou não a modificação.

13.2. Nos casos de alterações solicitadas pelo **Contratante**, após confirmação das reservas, qualquer que seja o motivo e mesmo que justificado, e ainda que os serviços confirmados tenham sido similares aos solicitados, será cobrada taxa referentes aos custos administrativos, da seguinte forma:

- a) em horário comercial: USD 50 por alteração, até 3 (três) fornecedores
USD 100 o pacote, para o caso de mais de 3 (três) fornecedores;

THE SURF TRAVEL COMPANY
Rua: Cardeal Arcoverde 1749, cj 27 bloco B - Pinheiros
Tel/fax: (011) 5052 4181
E-mail: surftravel@surftravel.com.br



b) fora do horário comercial: USD 100, por alteração, até 3 (três fornecedores);
USD 200, o pacote para o caso de mais de 3 (três) fornecedores;

13.3. Além do percentual acima, a título de taxa, o **Contratante** deverá arcar com eventuais multas cobradas pelos fornecedores, de acordo com a regra tarifária de cada um.

13.4. O **Contratante** deverá arcar com eventuais multas cobradas pelos hotéis de categoria Resorts e reservas marítimas de Barcos e Navios, na forma de suas condições de cancelamento.

13.5. No caso de viagem cancelada pelo **Contratante**, este deverá comunicar a **Contratada** por escrito. Em qualquer hipótese, havendo causa justificada ou não, o depósito dado como sinal não será reembolsável, e, para cancelamentos totais ou parciais de reservas ou sinais já pagos, serão descontados os seguintes valores:

Antecedência à Viagem	Valor da Multa Cobrada
Até 90 dias do início da viagem	20% do total da viagem
Entre 90 dias e 61 dias do início da viagem	50% do total da viagem
Entre 60 e 46 dias do início da viagem	75% do total da viagem
De 45 dias até o início da viagem	100% do total da viagem

13.6. Os valores e prazos acima poderão sofrer alterações de acordo com a política individual de cada hotel ou fornecedor, podendo chegar a 100% do total do pacote até 90 dias da data do início dos serviços.

13.7. Será ainda cobrada uma multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da reserva, em caso de cancelamento após a confirmação da viagem.

13.8. A devolução será feita em moeda nacional de acordo com as Condições Gerais do Transporte Aéreo e demais normas do DAC.

13.9. Os passeios, eventos e serviços incluídos no roteiro que não forem utilizados pelo **Contratante** não serão reembolsados em qualquer hipótese, uma vez que devem ser observadas as regras dos fornecedores de serviços estrangeiros, que não estão sujeitos às normas e à legislação brasileiras.

13.10. No caso de viagens contratadas em apartamento duplo ou triplo, o preço da diária é único, sendo que, se houver cancelamento ou desistência de um dos ocupantes, o pagamento continuará sendo exigido integralmente.

THE SURF TRAVEL COMPANY
Rua: Cardeal Arcoverde 1749, cj 27 bloco B - Pinheiros
Tel/fax: (011) 5052 4181
E-mail: surftravel@surftravel.com.br



13.11. Constituirão motivos para a **Contratada** cancelar os serviços e o programa aqueles decorrentes de culpa do usuário, tais como não pagamento do preço na forma e valores acordados, desistência ou não comparecimento do usuário nos embarques, hotéis ou locais designados, bem como o não cumprimento pelo usuário de suas obrigações necessárias ao programa. Nesses casos, o **Contratante** perderá os valores já desembolsados, que serão havidos para pagamento de custos e reparação de eventuais prejuízos.

13.12. A **Contratada** poderá cancelar a viagem por motivo de força maior, como cancelamentos de vôos internacionais, fechamento de aeroportos, guerra (declarada ou não), greves, terrorismo, podendo também modificar o programa ou itinerário, se necessário for, para a segurança e conforto do cliente. Nesses casos, efetuará reembolso de valores, quando houver, de acordo com as condições dos prestadores de serviço, não havendo reembolso de valores já pagos para a **Contratada** referentes aos serviços por ela prestados.

13.13. Em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido qualquer tipo reembolso.

14. Das Informações Gerais:

14.1. Traslados e passeio são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículos de tamanho proporcional ao número de pessoas.

14.2. O transporte de animais durante a viagem depende de prévia e expressa autorização dos fornecedores (transportador, hotel, etc), podendo sofrer restrições e cobranças, as quais são de exclusiva responsabilidade do **Contratante**.

14.3. É proibido fumar durante o vôo, bem como na maioria dos aeroportos e hotéis. Caso o **Contratante** tenha interesse no acesso a locais que permitam fumantes, deverá consultar previamente à **Contratada**.

14.4. Segundo os padrões internacionais de segurança é proibido o transporte de armas de fogo, facas, canivetes, objetos cortantes ou perfurantes, bem como líquidos e inflamáveis.

14.5. As tarifas aéreas de vôos fretados não dão direito ao acúmulo de pontos ou milhas em planos de fidelidade das companhias aéreas.

14.6. As companhias aéreas possuem contratos operacionais com outras companhias – “*code shares*” – segundo os quais o Contratante poderá ser transportado por companhia aérea diversa daquela contida no bilhete, sem a necessidade de prévio aviso por parte da **Contratada**.



15. Das Recomendações Gerais:

15.1. A **Contratada** recomenda a contratação dos seguintes seguros: assistência ao viajante; seguro de viagem/assistência médica e seguro cancelamento, principalmente para viagens internacionais, e poderá oferecer informações e indicações para a realização dos seguros.

15.2. Sugerimos que sejam levados na bagagem de mão, todo e qualquer medicamento necessário, óculos e outros itens indispensáveis para o dia a dia. Além disso, portar cópia dos seguintes documentos: passaporte – 3 primeiras folhas, vistos, seguro saúde, 2 fotos 3/4 e 2 fotos 5/7 recentes.

16. Das Disposições Gerais:

16.1. Em estando a **Contratada** responsável pela adequação de serviços e não pela execução dos mesmos, em caso de qualquer alteração proposta pelos respectivos Fornecedores, seja quanto a itinerários, hotéis, transporte aéreo, datas de embarque ou desembarque (em até um dia, anterior ou posterior ao inicialmente previsto), por motivos técnicos e operacionais, serão elas informadas ao **Contratante** em até 72 (setenta e duas) horas antes do embarque, conforme prevê legislação competente (D.N. EMBRATUR 161), sendo facultado ao **Contratante** aceitá-la ou cancelar sua reserva, cabendo reembolso conforme regra de cada Fornecedor.

16.2. Caso haja reembolso de serviços, a **Contratada** fica desde já subrogada dos direitos da **Contratante** contra o Fornecedor Oficial do respectivo serviço. A **Contratada** efetuará o repasse do reembolso em até 30 (trinta) dias de seu recebimento, dando o **Contratante** total quitação aos valores devidos, seja pela **Contratada**, seja pelo Fornecedor.

16.3. É vedada a transferência ou cessão pelo cliente dos direitos decorrentes da aquisição e operação da viagem.

17. Do Prazo de Vigência:

17.1. O prazo deste contrato terá início no ato de sua assinatura e término em 30 (trinta) dias após o encerramento da viagem realizada.

17.2. Decorrido o prazo de vigência contratual supra estabelecido, sem que haja qualquer manifestação ou reclamação do **Contratante** neste período, não cabe mais qualquer tipo de reclamação relativa à prestação dos serviços, nos termos do §1º, I do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Após esse prazo a relação contratual será considerada perfeita e acabada.



18. Da Rescisão:

18.1. A **Contratada** poderá rescindir o presente contrato, em até 30 dias contados da data de sua assinatura. Nesse caso, todos os valores já pagos pelo **Contratante** serão devolvidos, salvo nas situações de caso fortuito ou força maior.

19. Do Foro:

19.1. Para dirimir toda e qualquer dúvida ou controvérsia proveniente da aplicação do presente contrato fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiados que seja.

As partes declaram que leram, entenderam, concordam e aceitam todos os itens constantes deste contrato e seus anexos, bem como que tem pleno conhecimento das Condições Gerais especificadas acima, de acordo com os serviços detalhados, regras de cancelamento e alterações.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente Instrumento, em duas via de igual teor, juntamente com 2 (duas) testemunhas.

Local e data: _____, _____ de _____ de 2012.

CONTRATADO: The Surf Travel Viagens e Turismo

CONTRATANTE

Testemunha 1:

Nome:

RG:

Testemunha 2:

Nome:

RG: